INVESTIGATION SUR LE FONCTIONNEMENT DES CENTRES OUVERTS GÉRÉS ET AGRÉÉS PAR FEDASIL

le **Médiateur** fédéral

un pont entre le citoyen et l'administration

Editeurs resp. : Catherine De Bruecker & Guido Schuermans
Rue Ducale 43
1000 Bruxelles
info@mediateurfederal.be
www.mediateurfederal.be

avril 2009 La reproduction de tout ou partie du présent rapport est encouragée avec mention de la source.

Réalisation : Vanden Broele Grafische Groep

Résumé

Cadre

La présente investigation a été menée en exécution de la requête adressée par la Chambre des représentants le 28 février 2008 au Médiateur fédéral de mener des investigations sur le fonctionnement des centres ouverts gérés et agréés par Fedasil et, en se basant sur les constatations faites à l'occasion de cette mission, de formuler des recommandations et d'en faire rapport à la Chambre des représentants dans les meilleurs délais.

A l'heure actuelle, quarante-deux centres ouverts communautaires assurent l'accueil de demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers.

Dix-huit centres fédéraux (parmi lesquels le centre de transit et les centres d'observation et d'orientation de mineurs étrangers non accompagnés) sont gérés par Fedasil. Vingt-quatre centres sont gérés par les partenaires (treize centres par Rode Kruis-Vlaanderen, dix centres par la Croix-Rouge Communauté francophone et un centre par les Mutualités socialistes).

Sur la base d'un examen détaillé de douze de ces centres, au moyen d'une investigation par échantillonnage, nous avons tenté d'analyser le fonctionnement de l'entièreté du réseau des centres d'accueil communautaires ouverts.

A côté des constatations, et des recommandations auxquelles celles-ci ont donné lieu, le présent rapport contient les réactions des administrations concernées (Fedasil et les partenaires) et de la Ministre de l'Intégration sociale, des Pensions et des Grandes Villes. L'investigation proprement dite a été clôturée le 31 octobre 2008. Le présent rapport ne tient dès lors pas compte des évolutions postérieures à cette date.

Analyse thématique

L'investigation sur le fonctionnement des centres porte sur la qualité de l'accueil matériel offert aux résidents, sur le respect de leurs droits fondamentaux et sur l'exécution correcte des missions confiées aux centres. La loi sur l'accueil du 12 janvier 2007 dispose expressément à cet égard que les résidents ont droit à un accueil devant leur permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

L'investigation a été menée au regard de huit thèmes concrets. Les constatations et/ou recommandations les plus marquantes sont reprises brièvement ci-dessous.

1. Organisation

La mission de transit

En période normale, hors saturation du réseau, le centre de Woluwe-Saint-Pierre fonctionne comme centre de transit. Comme la loi sur l'accueil ne prévoit pas la mission de transit, il n'existe dès lors actuellement aucune base légale permettant de limiter le service fourni aux demandeurs d'asile hébergés dans ce centre. Les services offerts dans le centre de transit correspondent pourtant grosso modo aux services prévus dans le cadre de l'accueil d'urgence.

La pratique démontre l'existence d'un besoin réel au sein du réseau d'accueil, d'un centre de transit. L'accueil de transit doit dès lors être expressément prévu dans la loi sur l'accueil. Bien que la Directive européenne sur l'accueil permette une limitation des modalités d'accueil dans ce cadre, il convient de prévoir une prestation de services la plus étendue possible.

Tant que la mission de transit n'est pas prévue dans la loi sur l'accueil, soit le centre de Woluwe-Saint-Pierre doit être transformé en un centre d'accueil d'urgence, la durée de séjour maximale étant limitée dans ce cas à 10 jours, soit la prestation de services actuelle doit être élargie à une aide matérielle complète telle que prévue dans la loi sur l'accueil.

Le devoir de confidentialité

La portée exacte du devoir de confidentialité auquel sont tenus tous les membres du personnel et son articulation avec le secret professionnel, qui ne lie que certaines catégories du personnel, sont confuses pour les travailleurs des centres.

Il est nécessaire, non seulement pour rassurer les collaborateurs des centres, mais également pour garantir le traitement égal des résidents et la protection de leur vie privée, et comme le prévoit la loi, qu'un code de déontologie uniforme pour tous les centres et tous les membres du personnel soit établi et repris dans le règlement de travail. Ce code doit notamment contenir des instructions claires sur la portée exacte du devoir de confidentialité.

2. Infrastructure générale

La majorité des infrastructures d'accueil existaient avant l'arrivée des résidents et ces infrastructures n'étaient pas toutes destinées à servir de lieu de vie durable. Souvent les centres ont été ouverts dans l'urgence au fil de crises humanitaires ou d'afflux ponctuels de candidats réfugiés.

Il y a lieu de mener une réflexion sur l'implantation de certains centres ou le choix de certains bâtiments. Les besoins des groupes vulnérables, tels que les personnes handicapées et les familles, doivent être davantage pris en considération.

3. Population des centres

Dans la plupart des centres séjournent à la fois des hommes isolés, des femmes isolées et des familles (en séjour illégal ou non).

Lorsque les groupes (hommes isolés, femmes isolées, familles) sont mélangés dans le centre, leur proportion doit être équilibrée et des mesures appropriées doivent être prises pour garantir le bien-être et la sécurité de tous les résidents.

4. Information des résidents

Le règlement d'ordre intérieur (ROI) contient les droits et obligations réciproques des résidents et du centre. Il permet au résident de savoir ce qu'on attend de lui et ce qui est interdit. Il énumère aussi les services auxquels le résident a droit.

Actuellement, les centres fédéraux ont établi chacun leur propre ROI, tandis que les centres de la Croix-Rouge Communauté francophone et de Rode Kruis-Vlaanderen travaillent chacun avec un modèle commun, si nécessaire adapté aux spécificités du centre. Ces différents règlements sont antérieurs à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur l'accueil et sont donc obsolètes sur un certain nombre de points. A titre d'exemple, certains indiquent que le résident n'a droit qu'aux soins médicaux urgents, d'autres se réfèrent à la phase de recevabilité de l'ancienne procédure d'asile ou à des sanctions qui ne sont plus d'application, etc.

Cette situation est inacceptable près d'un an et demi après l'entrée en vigueur de la loi. Il est dès lors urgent qu'un arrêté royal détermine le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil et que le règlement d'ordre intérieur uniformisé établi par le ministre en détermine les modalités d'exercice.

5. Conditions de vie

Normes

Tout demandeur d'asile a droit à un accueil devant lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. Un accueil conforme à la dignité humaine suppose notamment que les besoins fondamentaux en matière de logement, d'accès aux équipements sanitaires et de nourriture (le gîte et le couvert : un lit, un bain et du pain) soient couverts comme il se doit.

Toutefois, il n'est actuellement pas précisé à quelles normes concrètes les prestations de base en matière de gîte et de couvert doivent répondre pour garantir un niveau de vie conforme à la dignité humaine.

Il est nécessaire de prendre d'urgence l'arrêté royal en exécution de la loi sur l'accueil pour remédier au manque de clarté concernant les normes d'infrastructure et les normes qualitatives, ainsi que pour garantir une même qualité d'accueil dans tous les centres.

En l'absence de normes concrètes, il apparaît clairement qu'il est indispensable de déjà satisfaire à un certain nombre d'exigences minimales et que certaines mesures peuvent améliorer significativement la qualité de vie.

Hébergement

Les dortoirs communs doivent être aménagés de telle sorte que chaque résident bénéficie de la nécessaire intimité. Chaque résident qui est hébergé dans une chambre commune doit disposer d'un point de lumière et d'une prise de courant personnels.

Des dispositions particulières sont nécessaires afin de garantir l'intimité des parents et des enfants dans les chambres familiales. Les familles avec des enfants de plus de 10 ans doivent pouvoir disposer, si elles le souhaitent, de chambres séparées. Lorsque les enfants partagent la chambre des parents, une séparation entre le couchage des parents et celui des enfants doit être assurée.

Sanitaires

Dans certains centres, des situations inacceptables sur le plan hygiénique ont été constatées. Un contrôle strict de l'entretien des installations sanitaires dans le cadre des services communautaires

effectués par les résidents, complété à intervalle régulier par un entretien approfondi effectué par une société spécialisée, est indispensable. Il incombe aux centres de se doter d'équipements sanitaires résistant à un usage intensif et de veiller au renouvellement régulier de ceux-ci. Enfin, pour garantir la qualité et l'efficacité des installations sanitaires, il convient de veiller à des systèmes d'évacuation et d'égout appropriés.

Nourriture

La vie en centre communautaire devient nettement plus supportable, tant pour les familles que pour les personnes isolées, lorsque les résidents peuvent préparer eux-mêmes leurs repas. Cette possibilité doit pouvoir être proposée aux résidents de tous les centres.

Services communautaires

La prestation de services communautaires offre aux résidents la possibilité d'occuper utilement la journée et d'augmenter leur allocation journalière. Actuellement le « tarif de base » diffère entre les centres. En outre, dans certains centres, un accès égal aux services communautaires pour tous les résidents n'est pas garanti. Afin de garantir le traitement égal en matière de services communautaires, un arrêté royal en exécution de la loi sur l'accueil s'impose d'urgence.

Formation – Emploi – Volontariat

Le fait de suivre un enseignement, la prestation d'un emploi rémunéré ou de volontariat sont d'autres facteurs qui contribuent à une occupation journalière sensée.

Si l'accès à l'enseignement ne pose pas de problèmes pour les mineurs, de nombreux obstacles compliquent l'accès à l'offre de formations régulières pour les résidents adultes. Pour garantir le droit effectif à des cours et formations, tel que prévu par loi sur l'accueil, il convient de veiller à proposer une offre de formation adaptée.

L'absence des mesures légales ou réglementaires nécessaires empêche actuellement tant l'accès à l'emploi rémunéré qu'au volontariat. Cette lacune constitue une occasion manquée pour les résidents d'un centre communautaire d'occuper intelligemment leur temps, de poursuivre leur épanouissement personnel et d'entamer éventuellement leur intégration dans notre société.

Respect de la vie privée

Compte tenu des restrictions à la vie privée inhérentes à la vie en structure communautaire, les centres d'accueil se doivent de prendre toutes les mesures adéquates pour respecter le peu de vie privée dont disposent les résidents. La pratique actuelle de contrôle de chambre pose problème à cet égard.

Un contrôle régulier des chambres peut s'avérer nécessaire dans le but de maintenir l'hygiène et la sécurité dans les centres. Actuellement, il n'existe toutefois aucune disposition légale qui autorise ou règle les contrôles des chambres. Les contrôles des chambres qui sont actuellement effectués dans les centres d'accueil constituent par conséquent une violation illicite du droit au respect de la vie privée des résidents. Il convient d'urgence de prévoir une base légale pour les contrôles des chambres. Dans l'intervalle, des contrôles de chambres peuvent uniquement être effectués pour des motifs de sécurité. Ces contrôles doivent en outre avoir lieu en présence du résident et ne peuvent en aucun cas donner lieu à une sanction.

Respect de la vie familiale

A l'instar du respect de la vie privée, le respect de la vie familiale est également un enjeu crucial. Les parents doivent pouvoir continuer d'assumer leur rôle spécifique. Pour préserver l'autorité parentale, les parents ne peuvent jamais être réprimandés ou sanctionnés en présence de leurs enfants. Les enfants ne peuvent jamais servir d'interprètes pour leurs parents lors des entretiens qui concernent la procédure d'asile ou lors d'un examen médical. Lorsqu'il sanctionne un enfant, le centre doit faire appel dans toute la mesure du possible aux parents.

Plus le déroulement de la journée est réglé par le centre, plus la vie communautaire perturbe la vie de famille. Si le centre décide de l'heure du repas et du menu, de l'heure à laquelle les enfants peuvent se laver, de ce qui est permis et de ce qui ne l'est pas…, il devient extrêmement difficile, sinon impossible, pour les parents de prendre eux-mêmes des décisions et d'assumer leur rôle normal. Chaque famille doit dès lors être hébergée dans une unité familiale distincte avec des chambres séparées pour les parents et les enfants, sa propre cuisine, ses propres sanitaires et une télévision. En outre, les familles doivent être en mesure de prendre en charge les tâches ménagères courantes (cuisine, nettoyage, lessive, etc.).

6. Accompagnement adapté

Dossier médical et dossier social

En ce qui concerne l'accompagnement médical et l'accompagnement social, il y a lieu d'introduire un dossier électronique uniforme qui simplifiera la transmission des informations concernant le résident, notamment en cas de transfert vers un autre centre.

Accompagnement médical

Fedasil doit veiller à ce que tous les centres exécutent scrupuleusement les dispositions de la loi sur l'accueil, les arrêtés royaux concernés et les instructions administratives, notamment l'instruction concernant l'intake médical. En particulier, les informations que reçoivent les résidents concernant l'accompagnement médical doivent être conformes à la loi sur l'accueil.

L'aide juridique

L'accès effectif à l'avocat ou à l'aide juridique de première ligne doit être garanti non seulement dans le cadre de la procédure d'asile, mais aussi pour tous les problèmes juridiques auxquels le résident peut être confronté.

Une réglementation uniforme concernant l'intervention dans les frais de déplacement et de communication dans ce cadre est nécessaire.

Groupes vulnérables

Les besoins spécifiques des groupes vulnérables méritent une attention continue.

Il y a une nécessité absolue de places d'accueil spécifiques pour les résidents qui souffrent de troubles psychiques ou mentaux.

Dans le cadre de l'accueil des mineurs non accompagnés, une solution doit être recherchée pour l'accueil des « cas difficiles » (par exemple des mineurs ayant commis des faits avec violence ou impliqués dans le commerce de drogue, etc.). S'il y va de l'intérêt et de la sécurité des autres mineurs et du personnel, ceux-ci ne permettent pas de priver ces mineurs 'difficiles' de leur droit à l'accueil.

Les résidents ayant un problème de mobilité doivent être envoyés dans des centres qui disposent d'infrastructures adaptées à leur handicap. Des places adaptées doivent être prévues en nombre suffisant.

7. Ordre et Sécurité

Désinscription des résidents

Comme les centres d'accueil sont des centres « ouverts », les résidents peuvent en principe en sortir et y entrer librement. La comptabilisation des absences et surtout le nombre d'absences autorisées avant de perdre sa place dans le centre varient en pratique fortement d'un centre à l'autre. A l'heure actuelle, il n'existe pas de base légale ou réglementaire pour les pratiques observées. Des règles uniformes pour ces absences doivent être prévues dans l'arrêté royal déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil et doivent être spécifiées dans le règlement d'ordre intérieur uniformisé.

Prévention de la violence

En vue de prévenir la violence, il faut une solution pour « les cas difficiles ». Compte tenu, d'une part, de l'obligation de garantir une aide matérielle pour tous les bénéficiaires de l'accueil et, d'autre part, de l'impact sur la vie d'un centre des personnes en souffrance mentale et des individus violents, une solution spécifique doit être trouvée pour l'accueil de ces catégories particulières de personnes.

Il est urgent de prendre les arrêtés royaux fixant les mesures d'ordre et leurs modalités d'application, ainsi que la procédure à suivre pour les sanctions. Cela permettra de mettre fin à certaines pratiques actuelles qui sont contraires à la loi sur l'accueil.

Ainsi, aucune sanction prise dans le cadre de l'accueil ne peut être utilisée pour influencer le déroulement de la procédure d'asile. Une sanction ne peut davantage entraîner la suppression de l'allocation journalière.

Les centres doivent s'en tenir exclusivement aux sanctions prévues dans la loi sur l'accueil. La sanction ne peut viser qu'un manquement grave aux régime et règles de fonctionnement du centre. S'il paraît utile de rappeler dans un règlement d'ordre intérieur que la loi belge est d'application au sein du centre, il ne relève pas de la mission du centre de sanctionner des infractions étrangères à la loi sur l'accueil. Ceci reste une prérogative des autorités judiciaires. A titre d'exemple, le centre ne peut dès lors pas sanctionner les parents d'enfants mineurs pour le non-respect de l'obligation scolaire.

La mise en place de la procédure de plainte pour les résidents est encore embryonnaire. Certains centres n'ont pas (encore) instauré de procédure formelle de plaintes, tandis que dans d'autres elle venait ou était en voie de l'être. L'adoption de l'arrêté royal devant déterminer les règles de procédures applicables au traitement des plaintes s'impose d'urgence.

Remarques générales

L'investigation a fait surgir quelques problématiques qui dépassent les thèmes individuels et qui résultent de l'analyse globale du fonctionnement des centres.

1. Traitement égal

Il est ressorti de l'examen des différents thèmes que dans l'ensemble, tous les aspects de l'accueil matériel décrits dans la loi sur l'accueil sont dispensés aux résidents par les centres d'accueil communautaires. Toutefois, les modalités de l'accueil et la mesure dans laquelle l'accueil est dispensé varient selon les centres, ce qui implique que l'égalité de traitement des résidents n'est pas garantie.

Parfois, cette inégalité de traitement résulte des différences d'infrastructures entre les centres ou de l'implantation des centres. Dans d'autres cas, le traitement inégal provient d'une application erronée des règles existantes. Dans d'autres cas encore, le traitement inégal résulte d'un manque de règles uniformes. Dans plusieurs domaines, la loi sur l'accueil elle-même détermine que des règles plus concrètes doivent être fixées par arrêté royal aux fins d'exécuter la loi. Près d'un an et demi après l'entrée en vigueur de la loi, plusieurs des arrêtés d'exécution prévus dans la loi n'ont pas encore été adoptés. En vue de l'uniformisation du fonctionnement des centres d'accueil et d'une plus grande égalité de traitement des résidents, ces arrêtés d'exécution doivent être adoptés le plus rapidement possible.

2. Conditions de vie conformes à la dignité humaine – problèmes d'infrastructure

Dans certains centres, la norme de la dignité humaine postulée par la loi sur l'accueil n'est pas atteinte sur certains aspects de l'aide matérielle.

Dès que l'on constate qu'un centre ou certaines parties d'un centre ne répondent plus aux normes permettant de proposer un accueil conforme à la dignité humaine, ces sites doivent être fermés et restaurés. Il ne suffit pas que les pouvoirs publics déterminent les normes minimales pour un accueil conforme à la dignité humaine et dressent la carte des défauts éventuels. S'ils veulent qu'un accueil conforme à la dignité humaine soit effectivement garanti, ils doivent également veiller à ce que des budgets suffisants soient disponibles pour prendre les mesures matérielles nécessaires à l'élimination des défauts constatés et atteindre les normes établies.

3. Accueil en deux étapes – impact psychologique d'un séjour de longue durée dans une structure communautaire

Le principe de l'accueil en deux étapes (passage vers une structure d'accueil individuelle après quatre mois) est mis en péril en raison de la saturation du réseau. Par conséquent, les résidents restent dans les centres communautaires plus longtemps que prévu. Le risque devient dès lors réel que le manque d'autonomie, l'impossibilité d'assumer soi-même des responsabilités, rendent les résidents apathiques ou au contraire récalcitrants et agressifs. Le séjour de longue durée dans un centre communautaire n'entraîne pas uniquement des conséquences pour le résident en tant qu'individu. Cela a un impact encore plus négatif sur la vie de couple ou de famille.

Un séjour de quatre à six mois dans un centre d'accueil communautaire constitue pour les demandeurs d'asile un délai maximum absolu, lequel n'est en outre acceptable que lorsque l'accueil se fait dans des conditions optimales.

4. Droit à l'aide matérielle – saturation du réseau d'accueil

La suroccupation du réseau empêche actuellement que le droit à l'aide matérielle tel que prescrit par la loi sur l'accueil soit garanti à tous les demandeurs d'asile pendant l'entièreté de la procédure d'asile.

Fedasil est tenue légalement de délivrer aux demandeurs d'asile pour lesquels aucune place dans une structure d'accueil ne peut être trouvée, une attestation leur permettant de s'adresser au CPAS. La délivrance de ces attestations ne peut cependant en aucun cas constituer une solution durable au manque de place dans les centres, étant donné qu'elle est contraire à l'idée de base de la loi sur l'accueil qui prévoit un accueil matériel pendant l'entièreté de la procédure d'asile. Fedasil doit veiller à ce qu'une place d'accueil qui correspond aux exigences légales puisse être attribuée à tous les demandeurs d'asile pendant toute la procédure, et doit prévoir les scénarios requis pour régler, si nécessaire, les problèmes de saturation aussi bien temporaires que plus structurels.

5. Conclusion

A l'heure actuelle, quatre des principes de base de la loi sur l'accueil du 12 janvier 2007 – l'égalité de traitement, l'accueil conforme à la dignité humaine, l'accueil en deux étapes et le droit à l'aide matérielle pour tous les demandeurs d'asile pendant toute la procédure – ne sont pas ou pas complètement réalisés.

Table des matières

Partie I. Introduction 1

1. Cadre 1
2. Méthode d'investigation générale : l'échantillonnage 1
   - 2.1. Constitution de l'échantillon 1
   - 2.2. Conséquences de l'investigation par échantillonnage 2
3. Portée de l'investigation 3
4. Méthode 3
   - 4.1. Collecte de l'information 3
   - 4.2. Traitement des résultats 4
   - 4.3. Caractère contradictoire de l'investigation 5
5. Contrôle qualité 6
6. Déroulement de l'investigation 6

Partie II. Analyse thématique 7

1. Organisation 7
   - 1.1. Mission – tâches 7
     - 1.1.1. Octroi d'une aide matérielle 7
     - 1.1.2. Centres chargés d'une mission spécifique 7
       - 1.1.2.1. Les centres d'observation et d'orientation pour les mineurs d'âge étrangers non accompagnés (COO) 8
       - 1.1.2.2. Accueil d'urgence 9
       - 1.1.2.3. Le centre de transit de Woluwe-Saint-Pierre 12
   - 1.2. Organigramme - Effectifs 14
   - 1.3. Code déontologique – secret professionnel – devoir de confidentialité. 16
2. Infrastructure générale 19
   - 2.1. Les centres ouverts 19
     - 2.1.1. La qualité de l'infrastructure 19
     - 2.1.2. Le choix du lieu d'implantation 21
     - 2.1.3. Adéquation aux besoins de certains groupes vulnérables 21
     - 2.1.4. Conclusion 22
   - 2.2. Gestion des bâtiments 23
   - 2.3. Sécurité de l'infrastructure 23
     - 2.3.1. Sécurité incendie 24
       - 2.3.1.1. Les centres Fedasil 24
       - 2.3.1.2. Les partenaires 26
     - 2.3.2. Les cuisines 26
       - 2.3.2.1. Les centres Fedasil 26

2.3.2.2. Les partenaires 26

3. Population des centres 27
3.1. Catégories de personnes accueillies dans le réseau 27
3.1.1. Généralités 27
3.1.2. Familles en séjour illégal 28
3.1.3. La cohabitation des groupes 30
3.2. Désignation du lieu de résidence 30
3.3. Changement de centre 31
3.4. Fin de l'accueil dans un centre 31
3.4.1. Accompagnement 31
3.4.2. Délai 32

4. Information des résidents 33
4.1. Généralités 33
4.2. Le règlement d'ordre intérieur (ROI) 33
4.3. Brochures d'information 35
4.3.1. Les demandeurs d'asile 35
4.3.2. Les MENAs 35
4.3.3. Les familles en séjour illégal 36
4.3.4. Autres brochures 36
4.4. Traduction et interprétariat 36

5. Conditions de vie 38
5.1. Qualité de l'accueil de base 38
5.1.1. Lits 39
5.1.2. Equipements sanitaires 44
5.1.2.1. Intimité 44
5.1.2.2. Qualité des installations sanitaires 45
5.1.2.3. Paquets sanitaires 47
5.1.3. Nourriture 48
5.1.4. Habillement - blanchisserie 50
5.1.4.1. Habillement 50
5.1.4.2. Blanchisserie 50
5.2. Occupations quotidiennes 52
5.2.1. Allocation journalière et services communautaires 52
5.2.1.1. Généralités 52
5.2.1.2. Allocation journalière 52
5.2.1.3. Services communautaires 54
5.2.2. Scolarisation des mineurs 59
5.2.2.1. Droit à l'enseignement 59
5.2.2.2. Contrôle de l'obligation scolaire 60
5.2.3. Formation des adultes 62
5.2.4. Emploi 65
5.2.4.1. Emploi rémunéré 65

5.2.4.2. Volontariat 66
5.2.5. Autres activités 67
5.3. Respect de la vie privée, de la vie familiale et des convictions 69
5.3.1. Respect de la vie privée 69
5.3.1.1. Généralités 69
5.3.1.2. Contrôle des chambres 69
5.3.2. Respect de la vie familiale 72
5.3.2.1. Installations 72
5.3.2.2. Attitude du personnel 74
5.3.2.3. Impact de la vie collective 74
5.3.3. Respect des convictions 75
5.4. Participation des résidents à l'organisation 76
6. Accompagnement adapté 77
6.1. L'accompagnement médical 77
6.1.1. Généralités 77
6.1.2. Le rôle des médecins 77
6.1.3. Accès à l'accompagnement médical 78
6.1.4. Dossier médical 80
6.1.5. Médication 81
6.1.6. Transferts médicaux 81
6.2. Accompagnement psychologique 81
6.2.1. Généralités 81
6.2.2. Troubles psychologiques et causes possibles 82
6.2.3. Projet CARDA (Centre d'accueil rapproché de demandeurs d'asile) 82
6.3. Accompagnement social 84
6.3.1. Généralités 84
6.3.2. Evaluation des besoins 84
6.3.3. Dossier social 85
6.3.4. Retour volontaire 85
6.4. Aide juridique 86
6.5. Besoins spécifiques des mineurs d'âge 88
6.5.1. Généralités 88
6.5.2. Quelques situations problématiques 88
6.5.3. Mineurs non accompagnés 89
6.6. Besoins spécifiques d'autres personnes vulnérables 91
7. Ordre et sécurité 94
7.1. Liberté de mouvements 94
7.1.1. Généralités 94
7.1.2. Contrôle 95
7.1.3. Frais de déplacement 96
7.2. Visites et communications 98
7.2.1. Visites 98

7.2.1.1. Visiteurs privilégiés 98
7.2.1.2. Visites privées 99
7.2.2. Communications 99
7.3. Prévention de la violence 100
7.3.1. Généralités 100
7.3.2. Surveillance 101
7.3.3. Formation 101
7.3.4. Monitoring 101
7.3.5. Accompagnement 102
7.3.6. Cas difficiles 102
7.4. Mesures d'ordre et sanctions 103
7.4.1. Mesures d'ordre 104
7.4.2. Sanctions 105
7.4.2.1. Généralités 105
7.4.2.2. Droit d'être entendu 107
7.4.2.3. Notification de la sanction 108
7.4.2.4. Comportements sanctionnables 109
7.4.2.5. Effets du régime disciplinaire 110
7.4.2.6. Information des résidents 110
7.4.2.7. Conclusion 110
7.5. Plaintes et recours 111
7.5.1. Procédure de plaintes 111
7.5.2. Recours en révision 114
7.5.2.1. Sanctions 114
7.5.2.2. Accompagnement médical 114
7.5.2.3. Autres aspects de procédure 115
7.5.3. Tribunal du Travail 115

8. Intégration des centres dans leur environnement 116

Partie III. Remarques générales 117

1. Traitement égal 117
1.1. L'inégalité de traitement découlant des différences d'infrastructure 117
1.2. L'inégalité de traitement liée à l'absence de règles uniformes 117
1.3. L'inégalité de traitement due à une application erronée des règles existantes 118

2. Conditions de vie conformes à la dignité humaine – problèmes d'infrastructure 120
2.1. Le droit à des conditions de vie conformes à la dignité humaine 120
2.2. Limites de l'infrastructure 120
2.2.1. Propreté 121
2.2.2. Manque d'intimité 121
2.3. Approche 121

3. Accueil en deux étapes – impact psychologique d'un séjour de longue durée dans une structure communautaire 123
3.1. Le principe de l'accueil en deux étapes 123
3.2. Impact psychologique d'un séjour de longue durée dans une structure communautaire 123
3.2.1. Généralités 123
3.2.2. Les conséquences particulières sur la vie de famille 124
3.2.3. Structure d'accueil communautaire >< individuelle 125
3.3. L'impact de la saturation du réseau sur le fonctionnement de l'accueil en deux étapes 126
3.4. Chiffres 127

4. Droit à l'aide matérielle – saturation du réseau d'accueil 128
4.1. Le taux d'occupation du réseau 128
4.2. La manière d'aborder le problème de saturation 129
4.2.1. De l'accueil d'urgence à la surcapacité 129
4.2.2. De l'accueil à l'aide sociale 131
4.3. Causes de la saturation 133
4.3.1. Les demandeurs d'asile ayant obtenu un titre de séjour éprouvent des difficultés à trouver un logement approprié 133
4.3.1.1. Causes du problème 133
4.3.1.2. Mesures adoptées 134
4.3.2. Les demandeurs d'asile devant le Conseil d'Etat (ancienne procédure) 136
4.4. Solutions 137
4.4.1. La prévention d'éventuels nouveaux problèmes dans le futur 137
4.4.2. La manière d'aborder les problèmes actuels 137

Partie IV. Observations de la Ministre de l'Intégration Sociale : lettre de la Ministre du 25 mars 2009 139

Partie V. Recommandations 143

Annexes 153

Annexe I : Entretiens exploratoires 153

Annexe II : La loi sur l'accueil 154

Annexe III : Les normes de bonne conduite administrative 169

Annexe IV : Les centres d'accueil 174

Partie I. Introduction

1. Cadre

1. En date du 28 février 2008, la Chambre des représentants a approuvé la requête suivante :

« Requête au Collège des médiateurs fédéraux de mener un audit sur le fonctionnement des centres fermés de l'Office des Etrangers et des centres ouverts de Fedasil ».

« En application de l'article 1, alinéa 1er, 2° et 3°, de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, la Chambre des représentants demande au Collège des médiateurs fédéraux :

1° de mener des investigations sur le fonctionnement des centres fermés gérés par l'Office des Etrangers et, en se basant sur les constatations faites à l'occasion de cette mission, de formuler des recommandations et d'en faire rapport à la Chambre des représentants dans les meilleurs délais.

2° de mener des investigations sur le fonctionnement des centres ouverts gérés et agréés par Fedasil et, en se basant sur les constatations faites à l'occasion de cette mission, de formuler des recommandations et d'en faire rapport à la Chambre des représentants dans les meilleurs délais »[1].

2. Le présent rapport concerne la partie visée au point 2° de la requête.

3. Le réseau compte actuellement quarante-deux centres ouverts, dont dix-huit centres fédéraux (en ce compris le centre de transit et les centres d'observation et d'orientation pour les mineurs étrangers non accompagnés) qui sont gérés par Fedasil et vingt-quatre centres gérés par les partenaires (treize centres de Rode Kruis-Vlaanderen, dix centres de la Croix-Rouge Communauté francophone et le centre des Mutualités socialistes à Erezée).

2. Méthode d'investigation générale : l'échantillonnage

4. Afin de pouvoir donner suite à la demande de faire rapport dans les meilleurs délais et en vue d'être en mesure d'exécuter les deux parties de la mission d'investigation (les centres fermés et les centres ouverts) simultanément, l'investigation sur le fonctionnement des centres ouverts a été effectuée par échantillonnage.

2.1. Constitution de l'échantillon

5. Afin d'être à la fois exploitable et suffisamment représentatif, il a été opté pour un échantillon de l'ordre d'un quart des quarante-deux centres ouverts.

[1] *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, n°52 144/5, p. 3.

La sélection devait nécessairement comporter les centres ayant une mission spécifique. Un des deux centres d'observation et d'orientation pour mineurs étrangers non accompagnés, ainsi que le centre de transit de Woluwe-Saint-Pierre ont dès lors été repris dans l'échantillon.

6. En cours d'investigation, Fedasil a ouvert un centre d'accueil d'urgence, à Lombardsijde.

Pour rester fidèle à l'option d'inclure d'office les centres ayant une mission spécifique, ce centre a été ajouté à l'échantillon original.

7. Pour le surplus, la sélection a été effectuée le plus objectivement possible, le but poursuivi étant la recherche du meilleur équilibre entre :
- les centres gérés par Fedasil et les centres gérés par les partenaires (opérateur) ;
- les différentes entités géographiques nationales (Bruxelles, la Wallonie, la Flandre) ;
- les centres de petite, moyenne et grande taille (capacité) ;
- les différents groupes cibles accueillis dans les centres ;
- l'environnement dans lequel sont situés les centres.

8. En définitive, les douze centres suivants ont été retenus.

Centre	Localisation	Opérateur	Capacité	Groupe cible*	Environnement
Broechem	Flandre	Fedasil	300	DA + FI	rural
Jumet	Wallonie	Fedasil	149	DA + FI	industriel
Florennes	Wallonie	Fedasil	317	DAMANA + DA + FI	semi-urbain
Petit-Château	Bruxelles	Fedasil	720	DAMANA + DA + FI	urbain
Neder-over-Heembeek	Bruxelles	Fedasil	50	COO	urbain
Woluwé-St.-Pierre	Bruxelles	Fedasil	100	Transit	urbain
Deinze	Flandre	Rode Kruis	55	DAMANA + DA	semi-urbain
Linkeroever	Flandre	Rode Kruis	210	DA	urbain
Overpelt	Flandre	Rode Kruis	94	FI	semi-urbain
Manhay	Wallonie	Croix-Rouge	120	DA	rural
Yvoir	Wallonie	Croix-Rouge	375	DA + FI	rural
Lombardsijde	Flandre	Fedasil	44	DA	semi-urbain

*Groupe cible :
COO : centre d'observation et d'orientation pour mineurs étrangers non accompagnés
DAMANA : demandeur d'asile mineur non accompagné
DA : demandeurs d'asile (dans les tableaux fournis par Fedasil, il n'est fait, au sein de la catégorie DA, aucune distinction entre les isolés d'une part et les familles avec ou sans enfants d'autre part)
FI : familles indigentes avec des enfants mineurs, en séjour illégal.

2.2. Conséquences de l'investigation par échantillonnage

9. Le fonctionnement de l'entièreté du réseau des centres d'accueil communautaires est décrit en se basant sur l'examen détaillé effectué dans les douze centres que nous avons visités et sur les compléments d'informations communiqués par les administrations centrales de Fedasil et des partenaires.

En principe le rapport ne fait pas référence à des centres en particulier. Les constatations sont communiquées sans mentionner explicitement dans quel(s) centre(s) elles ont été faites.

Aussi, le lecteur aura à l'esprit que chaque problématique signalée se présente dans un des centres au moins et met en lumière une possible défaillance du système.

10. Exceptionnellement néanmoins, les constatations sont rattachées à un centre déterminé lorsque cette information se révèle nécessaire ou pertinente dans le cadre du sujet abordé, notamment en raison de la mission spécifique du centre ou d'une caractéristique qui lui est propre. Ainsi, les centres sont désignés nommément dans la partie relative à l'infrastructure générale[2].

Parfois, nous avons constaté qu'une situation ou une manière d'opérer n'était pas le fait d'un centre, mais résultait d'une instruction de l'administration centrale d'un des opérateurs[3]. Lorsque celle-ci est à l'origine de différences marquantes entre les centres selon l'approche de leur opérateur, il en est également fait mention dans ce rapport.

3. Portée de l'investigation

11. L'investigation sur le fonctionnement des centres ouverts porte sur la qualité de l'aide matérielle proposée aux résidents[4], sur le respect de leurs droits fondamentaux et sur l'exécution correcte des missions confiées aux centres.

L'investigation n'est dès lors pas un audit de la bonne gestion financière ou budgétaire des centres.

12. C'est le fonctionnement des « centres » qui est concerné : pour ce qui est de l'action de l'administration centrale de Fedasil ou des partenaires, seuls les aspects en relation directe avec le fonctionnement des centres ont été examinés.

13. L'investigation a été menée sur la base de huit thèmes concrets :

1. Organisation
2. Infrastructure générale
3. Population des centres
4. Information des résidents
5. Conditions de vie
6. Accompagnement adapté
7. Ordre et sécurité
8. Intégration dans l'environnement

4. Méthode

4.1. Collecte de l'information

14. L'investigation a démarré par l'analyse d'un certain nombre de documents publics tels que les rapports annuels de Fedasil, les informations publiées sur les sites de Fedasil, de la Croix-Rouge Communauté francophone et de Rode Kruis-Vlaanderen notamment, ainsi que par l'analyse de la législation nationale et internationale.

[2] Partie II.2.

[3] Fedasil ou un des partenaires.

[4] La loi sur l'accueil utilise le terme « bénéficiaire de l'accueil ». Pour faciliter la lisibilité, ce terme est remplacé dans la plupart des cas par celui de « résident ».

15. Ensuite, des entretiens exploratoires ont eu lieu avec un certain nombre d'instances et d'ONG lesquelles, bien que n'étant pas toujours concernées directement par le fonctionnement des centres, sont clairement présentes sur le terrain. L'objectif était d'obtenir ainsi, dès le début de l'investigation, une vision assez complète du domaine investigué et des éventuels problèmes y rattachés. Une liste de ces entretiens est jointe en annexe I du présent rapport.

16. Des entretiens ont eu lieu avec des représentants de Fedasil : la directrice générale, la responsable du service juridique, le coordinateur de la qualité, la responsable du Service Dispatching et la responsable du Service médical.

Il en a été de même avec le responsable du Département Accueil des Demandeurs d'Asile de la Croix-Rouge Communauté francophone et avec la responsable du département "Opvang Asielzoekers" de Rode Kruis-Vlaanderen.

17. L'équipe d'investigation a visité tous les centres repris dans l'échantillon. Une seconde visite a été effectuée à Broechem (à la suite de la création de "surcapacité" par le placement de tentes) et au Petit-Château, qui est de loin le plus grand des centres.

Chaque visite a débuté par un entretien avec le responsable du centre, poursuivi par une visite accompagnée de tout le centre. Un membre de l'équipe a suivi, dans la mesure du possible[5], l'entièreté de la procédure d'intake comme s'il était un nouveau résident fraîchement arrivé au centre[6]. Ensuite, les visites ont permis d'avoir des entretiens avec des résidents et des membres du personnel choisis par l'équipe, d'étudier des dossiers de résidents et, dans certains centres, d'assister au briefing quotidien. A l'heure de midi, l'équipe d'investigation prenait le même repas que celui servi aux résidents. Un entretien de clôture avec le responsable du centre terminait la visite.

A l'occasion des secondes visites – effectuées à Broechem et au Petit-Château – et de la visite à Lombardsijde, des photos ont été prises dont un certain nombre sont reprises dans le rapport pour illustrer les constatations.

18. Des questionnaires ont été adressés aux administrations centrales de Fedasil et des partenaires ainsi qu'à tous les centres visités.

4.2. Traitement des résultats

19. A partir des résultats de l'investigation, nous avons comparé les situations et les pratiques constatées, liées aux thèmes de l'investigation, et nous les avons examinées à l'aune de la loi sur l'accueil[7], des normes de droit belge et international applicables, ainsi qu'à nos propres normes de bonne conduite administrative[8].

Comme indiqué ci-dessus, le rapport ne fait en principe pas référence à des centres bien déterminés, mais il s'efforce de donner une vue générale de la situation dans l'entièreté du réseau des centres d'accueil ouverts communautaires, en se basant sur les constatations effectuées dans les centres visités.

5 Dans certains centres, la procédure d'intake est étalée sur plusieurs jours.

6 Cette démarche n'a pas été effectuée au centre de transit ni au centre d'accueil d'urgence à Lombardsijde car seule une procédure d'accueil très réduite y est prévue pour les nouveaux résidents.

7 Loi du 12 janvier 2007 *sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers*, ci-après dénommée la « loi sur l'accueil », reprise en annexe II.

8 La liste et la définition des normes de bonne conduite administrative sont reprises en annexe III.

Cette généralisation des résultats fût assez aisée pour les thèmes d'investigation au sujet desquels des constatations identiques ou très similaires avaient été effectuées dans les centres visités. Par contre, lorsque des différences importantes ont été constatées, nous nous sommes efforcés de donner une vue globale en décrivant les situations ou pratiques les plus divergentes (les "extrêmes" de l'échantillon) auxquelles l'équipe a été confrontée.

Outre la description des constatations, nous mentionnons également, pour chaque thème s'il échet, les difficultés relevées et nous y associons si possible immédiatement une recommandation.

Le résultat de cette démarche est reprise dans la "Partie II Analyse thématique".

20. La "Partie III Remarques générales" reprend les remarques et recommandations générales, lesquelles transcendent les thèmes individuels et résultent de l'analyse globale du fonctionnement des centres.

21. Les recommandations figurant dans les parties II et III sont toujours imprimées en gras et sont par ailleurs regroupées dans la "Partie V Recommandations".

22. Le traitement des résultats a été clôturé le 31 octobre 2008. Le présent rapport ne tient dès lors pas compte des évolutions postérieures à cette date.

4.3. Caractère contradictoire de l'investigation

23. Aux fins de garantir le caractère contradictoire de nos investigations, une version provisoire des parties II et III du rapport a été présentée aux administrations centrales de Fedasil, de la Croix-Rouge Communauté francophone, de Rode Kruis-Vlaanderen et des Mutualités socialistes ainsi qu'aux responsables de tous les centres visités.

24. Les administrations centrales de Fedasil, de la Croix-Rouge et de Rode Kruis ont transmis au Médiateur fédéral leurs remarques sur ce rapport provisoire. Le Médiateur fédéral a déterminé de manière autonome les remarques à intégrer dans le rapport, ainsi que l'endroit de leur insertion et la forme sous laquelle elles allaient être reprises.

Ainsi, les corrections ou ajouts pertinents concernant une constatation ont été incorporés dans le texte même du rapport. Lorsque l'administration a fourni une précision au sujet d'une constatation ou y a apporté une nuance, la "*remarque de l'administration*[9]", distincte du rapport en lui-même, a été ajoutée explicitement.

Pour ce qui est des réactions aux recommandations, seules les remarques relatives à la faisabilité de la recommandation et aux mesures déjà prises ou envisagées ont été ajoutées au rapport sous la forme d'une *"remarque de l'administration"*. Les remarques liées à l'opportunité d'une recommandation ont, selon le cas, été traitées dans le texte même ou ont mené à l'adaptation ou à la suppression de la recommandation.

25. Après traitement des remarques de l'administration, le rapport a été envoyé à la Ministre de l'Intégration sociale, des Pensions et des Grandes Villes pour lui offrir à son tour la possibilité de communiquer ses observations.

[9] Une distinction est toujours clairement opérée entre les remarques de Fedasil, de la Croix-Rouge et de Rode Kruis-Vlaanderen.

Pour ce qui concerne les aspects opérationnels des centres d'accueil, la Ministre renvoie aux commentaires de Fedasil. Par ailleurs, elle a formulé quelques remarques plus générales concernant l'accueil des demandeurs d'asile. La lettre contenant les observations de la Ministre est reprise *in extenso* en Partie IV de ce rapport.

5. Contrôle qualité

26. L'approche méthodique de l'investigation a été évaluée avec l'aide d'un comité d'accompagnement qui a également été invité à formuler ses observations sur le rapport provisoire.

Faisaient partie de ce comité :
- Monsieur Bernard Hubeau : Professeur à la Faculté de droit de l'Universiteit Antwerpen, expert en médiation institutionnelle et ancien médiateur flamand;
- Monsieur Sébastien van Drooghenbroeck : Chargé de cours aux Facultés universitaires Saint-Louis, expert en matière de droits de l'homme;
- Monsieur Patrick Meulepas : membre de la Commission pour la Modernisation de l'Ordre judiciaire et expert en matière d'audits du secteur public;
- Madame Françoise Pissart : Directrice auprès de la Fondation Roi Baudouin;
- Madame Barbara Bernath: Detention Monitoring Programme Officer auprès de l'Association pour la prévention de la torture (Genève);
- Monsieur Alex Brenninkmeijer : Nationale ombudsman (ombudsman des Pays-Bas);
- Monsieur Henrique Nascimento Rodrigues : Provedor de Justiça (ombudsman du Portugal).

Partant chacun de leur expérience spécifique, les membres de ce comité ont formulé des suggestions relatives à l'approche globale de l'investigation, et plus particulièrement à la méthode d'investigation et à la rédaction du rapport. C'est toutefois exclusivement le Médiateur fédéral qui a opéré les choix finaux. Les membres du comité d'accompagnement n'ont aucunement engagé leur responsabilité à cet égard, pas plus qu'ils ne sont supposés s'être fait l'interprète du point de vue de leur institution.

Dès lors, le Médiateur fédéral porte seul la responsabilité du contenu, des conclusions et des recommandations du présent rapport.

6. Déroulement de l'investigation

27. Le Médiateur fédéral tient à relever qu'il a pu compter, au cours de son investigation, sur une très bonne collaboration tant des services centraux de Fedasil et des partenaires que des centres visités.

L'équipe d'investigation remercie tous les membres du personnel qui lui ont réservé un accueil chaleureux et n'ont pas ménagé leurs efforts pour partager avec elle la passion de leur métier, métier qu'ils exercent souvent dans des circonstances difficiles.

Partie II. Analyse thématique

1. Organisation

1.1. Mission – tâches

1.1.1. Octroi d'une aide matérielle

28. Les centres ouverts, appelés « structures d'accueil communautaires » dans la loi sur l'accueil, ont pour mission d'apporter une aide matérielle aux demandeurs d'asile et aux autres étrangers auxquels l'avantage de la loi sur l'accueil est accordé. L'aide matérielle consiste notamment en l'hébergement, les repas, l'habillement, l'accompagnement médical, social et psychologique et l'octroi d'une allocation journalière[10]. Elle comprend également l'accès à l'aide juridique, l'accès à des services tels que l'interprétariat et des formations, ainsi que l'accès à un programme de retour volontaire. L'aide matérielle proposée, ou l'accueil, doit permettre aux résidents de mener une vie conforme à la dignité humaine[11].

1.1.2. Centres chargés d'une mission spécifique

29. Outre les centres chargés d'une mission générale, il existe un certain nombre de centres dont la mission est spécifique. Ceux-ci ont été érigés pour pouvoir répondre aux besoins particuliers liés à des circonstances spécifiques ou à un groupe cible spécifique.

Ainsi, il existe un centre de transit et deux centres d'observation et d'orientation pour les mineurs étrangers non accompagnés (COO). La loi sur l'accueil prévoit par ailleurs la possibilité d'héberger des demandeurs d'asile dans une structure d'accueil d'urgence. Du 8 juillet 2008 au 28 août 2008, un tel centre d'accueil d'urgence a été ouvert à Lombardsijde[12].

Tous les centres chargés d'une mission spécifique sont gérés par Fedasil.

30. Il existe en outre dans plusieurs centres ayant une mission et un fonctionnement généraux, gérés tant par Fedasil que par les partenaires, des ailes ou des projets destinés à un groupe cible particulier. Le fonctionnement de ces projets sera abordé plus en profondeur sous le thème de l'accompagnement adapté.

[10] Article 2, 6° de la loi sur l'accueil.
[11] Article 3 de la loi sur l'accueil.
[12] Au début de 2006 également, Lombardsijde a accueilli temporairement 96 demandeurs d'asile au total.

1.1.2.1. Les centres d'observation et d'orientation pour les mineurs d'âge étrangers non accompagnés (COO)

31. Un encadrement approprié doit être assuré aux mineurs non accompagnés durant une phase d'observation et d'orientation dans un centre désigné à cet effet[13].

Les deux COO, Neder-over-Heembeek et Steenokkerzeel, sont gérés par Fedasil. Ceux-ci sont chargés du premier accueil de tous les mineurs non accompagnés, peu importe leur statut de séjour.

32. Les mineurs étrangers non accompagnés sont des personnes âgées de moins de 18 ans qui sont arrivées en Belgique sans parents ou tuteur légal. L'identification comme mineur étranger non accompagné est effectuée par le Service des Tutelles du SPF Justice qui renvoie le mineur vers l'un des deux COO.

33. La phase d'observation et d'orientation dure en principe 15 jours au maximum. Cette période est renouvelable une fois. Normalement, le groupe est constamment en mouvement au sein des COO et il y a un équilibre entre les nouveaux arrivants et ceux qui partent. Au moment de la visite de l'un des deux COO, le flux sortant était toutefois bloqué suite à la saturation du réseau d'accueil. La moitié des mineurs avait à ce moment-là séjourné plus longtemps au COO que le délai maximum légal de 30 jours.

34. Pendant le séjour au COO, un profil médical, social et psychologique du mineur est établi, et l'on tente de déceler une vulnérabilité éventuelle dans le but de l'orienter vers un lieu d'accueil approprié.

A l'issue du séjour au COO et à défaut d'un accueil spécifique plus adapté, le mineur non accompagné sera transféré vers une structure d'accueil communautaire ou individuelle gérée par Fedasil ou les partenaires[14].

En pratique, vu le manque de places d'accueil spécifiques, le second lieu d'accueil est en général un centre d'accueil régulier, adapté à l'accueil de mineurs.

35. Les COO sont tenus de prendre des mesures visant à la protection et à l'encadrement du mineur non accompagné[15]. Les contacts du mineur non accompagné (visites, correspondance, communications téléphoniques) font ainsi l'objet d'une surveillance particulière pendant toute la durée de son séjour dans le COO. En principe, les mineurs ne peuvent quitter le centre qu'accompagnés. Leur présence est contrôlée plusieurs fois par jour. Ces mesures ont été introduites dans le but de protéger les mineurs. Le mineur non accompagné qui est vulnérable de par sa nature, peut en effet être victime de réseaux de trafiquants d'êtres humains.

36. En dépit de ces mesures, près de la moitié des mineurs non accompagnés quitte dans la pratique le COO sans que celui-ci ne sache où ils vont. C'est surtout le cas des jeunes qui ont un réseau en Belgique (notamment les jeunes Roms) ou les jeunes qui sont en transit vers un autre pays. La plupart du temps, ils ont été arrêtés par la police et mis à la disposition du Service des Tutelles, qui les a ensuite transférés vers un COO. Ces jeunes ne semblent toutefois aucunement vouloir séjourner dans

[13] Article 40 de la loi sur l'accueil. Voyez également la partie II.6.5.3.

[14] Article 7, alinéa 2 de l'arrêté royal du 9 avril 2007 *déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres d'observation et d'orientation pour les mineurs étrangers non accompagnés.*

[15] Article 10, alinéa 1 de l'arrêté royal du 9 avril 2007.

un centre. Souvent, ils ne veulent que se doucher, manger quelque chose ou recevoir des soins médicaux, avant de poursuivre leur chemin. Les COO tentent de venir en aide à ces jeunes également, mais le séjour dans un centre se fait toujours sur une base volontaire.

37. En 2007, les deux COO ont recensé ensemble cinq *disparitions inquiétantes*, ce qui représente 0,8% des disparitions (départs sans laisser d'adresse) ou 0,4% du nombre total des départs. Cela n'empêche pas le COO d'informer la police et le tuteur ou le Service des Tutelles lors de chaque « disparition », comme le prévoit la réglementation. Lorsqu'il s'agit d'une disparition inquiétante, Child Focus est également prévenu[16].

1.1.2.2. Accueil d'urgence

38. Le législateur a fait usage de la possibilité offerte par l'article 14.8 de la Directive européenne sur l'accueil pour déroger, à titre exceptionnel et pour un délai raisonnable le plus court possible, aux règles normales en matière d'accueil, notamment lorsque la capacité d'hébergement normalement disponible est temporairement épuisée.

Lorsque les capacités de logement normalement disponibles sont temporairement épuisées, le résident peut être hébergé durant une période maximale de 10 jours dans une structure d'accueil d'urgence[17].

39. Les dispositions suivantes de la loi sur l'accueil ne sont expressément pas d'application à l'accueil d'urgence :

- art. 20 : communication avec sa famille, son conseil, les représentants du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
- art. 21 : accès du conseiller juridique et des représentants du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés au centre
- art. 30 : accompagnement psychologique
- art. 31 – 32 : accompagnement social
- art. 33 : aide juridique
- art. 34 : allocation journalière – prestation de services communautaires
- art. 35 : formation.

40. Durant le séjour dans la structure d'accueil d'urgence, il doit par contre expressément être pourvu aux besoins fondamentaux. Ceux-ci comprennent notamment :

- la nourriture
- le logement
- l'accès aux facilités sanitaires
- l'accompagnement médical complet tel que prévu dans la loi sur l'accueil (art. 23 à 29).

Le résident d'un centre d'accueil d'urgence a également droit à un accompagnement social limité. Celui-ci comprend, selon l'exposé des motifs de la loi, « *à tout le moins l'information et le soutien nécessaires aux démarches requises, notamment urgentes, dans le cadre de la procédure d'asile* »[18].

[16] Le 12 novembre 2008, Fedasil et Child Focus ont signé un protocole de collaboration ayant pour objet de mieux harmoniser les actions concernant les dossiers de disparition des mineurs étrangers non accompagnés des COO. Le protocole a également été signé par le parquet général de la Cour d'Appel de Bruxelles, le parquet du Tribunal de Première Instance de Bruxelles, l'Office des étrangers, le Commissariat général aux réfugiés et apatrides, la police locale et le Service des Tutelles.

[17] Article 18 de la loi sur l'accueil.

[18] *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 29.

41. Etant donné que la capacité d'accueil normale n'était effectivement plus suffisante, Fedasil a ouvert en date du 8 juillet 2008 un centre d'accueil d'urgence sur la base militaire en activité de Lombardsijde. Bien que le problème de la saturation du réseau d'accueil fût loin d'être résolu à ce moment-là, Fedasil a fermé le centre à Lombardsijde en date du 28 août 2008, notamment en raison « *des infrastructures inadaptées, du manque de personnel et d'accompagnement*»[19].

42. La nature de l'infrastructure et la situation du centre d'accueil d'urgence de Lombardsijde sur une base militaire en activité offrent peu de possibilités de détente aux résidents et limitent sérieusement leur liberté de mouvement.

Les résidents (exclusivement des hommes isolés) avaient uniquement le droit de se déplacer librement dans une zone délimitée par un ruban rouge et blanc autour du bâtiment mis à la disposition de Fedasil. Cela signifie qu'ils ne disposaient que de quelques mètres carrés de gazon pour jouer un peu au football, au badminton ou à la pétanque. Hormis une petite salle de cinéma improvisée (projection sur un mur blanc à partir d'un ordinateur portable), ce bâtiment ne comprenait aucune salle de détente.

Tous les déplacements en dehors de la zone délimitée :
- vers le restaurant (environ 5 minutes de marche)
- vers les douches (environ 10 minutes de marche)
- vers la sortie (environ 15 minutes de marche)

devaient se faire moyennant l'accompagnement d'un membre du personnel de Fedasil. Pour des raisons pratiques, ces déplacements se faisaient dès lors le plus possible en groupe.

Quelques mètres carrés de gazon délimités par un ruban rouge et blanc (Lombardsijde, le 27 août 2008)

[19] Communiqué du 29 août 2008 sur le site Internet de Fedasil.

A l'inverse, l'implantation d'un centre d'accueil d'urgence sur une base militaire en activité offrait selon le responsable du centre des avantages pratiques. Un certain nombre d'équipements de base (cuisine – nettoyage – buanderie) sont à tout moment disponibles immédiatement, de sorte que le centre peut être ouvert, ou rouvert, à très court terme si nécessaire.

43. Bien que le résident d'un centre d'accueil d'urgence ait droit à un accompagnement social limité, il était à peine question, en pratique, d'un accompagnement social organisé. Fedasil a d'ailleurs souligné elle-même le manque d'accompagnement sur son site Internet. Seuls certains collaborateurs du centre d'accueil d'urgence disposaient, de par leur expérience dans des centres réguliers, des connaissances requises pour répondre aux questions spontanées des résidents. Sur le plan structurel, l'accompagnement se limitait quasi exclusivement au réveil à temps des personnes qui avaient rendez-vous à l'Office des étrangers. Pour un certain nombre de résidents qui devaient en principe renvoyer leur questionnaire complété au Commissariat général aux réfugiés et apatrides, un report de la date limité a été obtenu à l'intervention du service juridique de Fedasil, afin de leur permettre d'en parler d'abord à un travailleur social à leur arrivée au centre régulier désigné pour eux.

44. Les collaborateurs du centre de Lombardsijde étaient tous des volontaires, recrutés parmi les collaborateurs des services centraux de Fedasil ou d'autres centres de Fedasil. En raison de la saturation de l'ensemble du réseau d'accueil, la disponibilité des collaborateurs des centres était toutefois limitée.

La plupart des volontaires des services centraux n'avaient quant à eux que peu ou pas d'expérience du travail dans un centre d'accueil, ce qui ne leur a pas toujours facilité la tâche sur le terrain. Une formation préalable de ces volontaires permettrait d'améliorer le rendement des efforts qu'ils sont prêts à fournir.

45. Le manque de préparation spécifique de ces collaborateurs est également contraire à la loi sur l'accueil. Fedasil et les partenaires doivent veiller à un cycle de formation pluridisciplinaire et continue pour les membres du personnel des centres. Il va de soi que les besoins de formation pour les volontaires affectés à l'accueil d'urgence ne sont pas les mêmes que ceux des collaborateurs qui sont employés en permanence dans les centres. Néanmoins, ils doivent également recevoir tout au moins une formation de base.

46. Il convient d'élaborer un programme de formation (comprenant éventuellement un bref « stage » en centre d'accueil) pour les candidats volontaires qui n'ont pas l'expérience d'un centre. Cette formation doit être donnée, éventuellement après un appel aux volontaires parmi tous les membres du personnel, en dehors des périodes où se manifeste le besoin d'accueil d'urgence. Les volontaires seront ainsi suffisamment préparés lorsque le centre d'accueil d'urgence doit effectivement être ouvert.

S'il y a suffisamment de candidats, on pourrait éventuellement même envisager une grille de disponibilité établie sur une base annuelle, afin que chaque volontaire sache ainsi dans quelle période de l'année il est susceptible d'être appelé, ce qui ne peut que profiter à la disponibilité effective des volontaires.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Des stages pratiques destinés aux collaborateurs sans expérience dans un centre sont compris de manière standard dans l'offre de formations. Seules 4 des 28 personnes ayant travaillé à Lombardsijde n'avaient pas d'expérience de travail dans un centre. Trois d'entre elles avaient cependant effectué le stage pratique en centre.*

47. Sur la base des expériences engrangées à Lombardsijde, Fedasil doit rechercher des solutions pour remédier à l'inadaptation de l'infrastructure et au manque d'accompagnement des résidents, afin qu'un centre d'accueil d'urgence fonctionnant correctement et efficacement puisse être ouvert rapidement si nécessaire.

Dans le cadre des projets BPR[20], Fedasil y a déjà donné une première impulsion par l'établissement d'un scénario pour l'ouverture d'un centre d'accueil d'urgence. En septembre 2008, un « manuel d'utilisation » a été élaboré reprenant les différentes étapes nécessaires à l'ouverture, la gestion et la fermeture d'un centre d'urgence.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil a également mis sur pied une « Task Force » qui regroupe plusieurs cellules formées par des collaborateurs du siège central et des centres. Cette « Task Force » étudie notamment le cadre légal pour réguler le flux en cas de saturation, analyse les effets sur le fonctionnement du service Dispatching ainsi que sur l'ensemble des travailleurs et cherche des solutions à différents niveaux (créer des places en surcapacité, mettre en place l'accueil d'urgence, stimuler le processus des départs, créer des places structurelles temporaires…). Par rapport à ce dernier point, Fedasil s'efforce de préparer une approche multicritères rationnelle, pour l'évaluation de tous les centres communautaires et pour l'identification des nouveaux centres.*

1.1.2.3. Le centre de transit de Woluwe-Saint-Pierre

48. Il règne une certaine confusion quant au statut exact du centre situé à Woluwe-Saint-Pierre.

49. Sur le site Internet de Fedasil figure sous la rubrique « Services » :

« Le centre de Woluwe-Saint-Pierre est un « centre de transit ». Il s'agit d'une structure spécifique destinée à dispenser un accueil temporaire (souvent pour quelques jours).

L'offre de services est donc différente de celle dispensée dans centre d'accueil ouvert ».

Dans la rubrique « Historique », le centre est par contre expressément décrit comme un centre d'accueil d'urgence.

Certains services de Fedasil ont confirmé que ce centre était effectivement un centre d'accueil d'urgence au sens de l'article 18 de la loi sur l'accueil, tandis que d'autres, notamment le responsable du centre, le contestaient avec la plus grande fermeté : le centre est un centre de transit destiné à un séjour de quelques nuits dans l'attente de la désignation d'un autre centre (régulier).

50. L'article 18 de la loi sur l'accueil stipule que le résident peut, lorsque les capacités de logement normalement disponibles sont temporairement épuisées, être hébergé dans une structure d'accueil d'urgence pour une période n'excédant pas 10 jours. Par dérogation aux règles générales, pendant l'hébergement dans un centre d'accueil d'urgence, seuls les besoins fondamentaux du résident doivent être rencontrés et ce dernier a uniquement droit à un accompagnement social limité.

51. Il ressort du fonctionnement du centre de transit que celui-ci ne répond pas à la définition d'une structure d'accueil d'urgence comme visée à l'article 18 de la loi sur l'accueil.

[20] Business Process Reengineering.

Le centre de Woluwe-Saint-Pierre est ouvert en permanence depuis 1998, soit également durant les périodes où il n'était pas question d'un épuisement temporaire de la capacité d'accueil normalement disponible.

Le centre de transit accueille des personnes qui n'ont pas encore pu se rendre à l'Office des étrangers pendant les heures d'ouverture pour introduire une demande d'asile, ainsi que les demandeurs d'asile qui ne peuvent atteindre à temps le centre qui leur a été désigné, les demandeurs d'asile dont la désignation de centre est modifiée, ainsi que les demandeurs d'asile auxquels le service de Dispatching de Fedasil n'a pas encore pu attribuer un centre. Le public accueilli dans le centre de transit est différent du public cible d'un centre d'accueil d'urgence.

Par ailleurs, il semble qu'un séjour de plus de 10 jours dans le centre de transit ne soit pas une exception. Fin mai 2008, selon le responsable du centre, la durée du séjour variait de 1 à 3 semaines. Les chiffres concernant la période de mai à juillet 2008 montrent que dans un certain nombre de cas, le délai de 3 semaines a également été dépassé. Dans un cas exceptionnel, la durée de séjour a même atteint 56 jours.

52. Dès lors que le centre de transit ne peut être considéré comme un centre d'accueil d'urgence, il n'existe aucune base légale permettant de limiter le service fourni aux demandeurs d'asile hébergés dans le centre. Les services fournis dans le centre de transit correspondent toutefois grosso modo aux services prévus pour un centre d'accueil d'urgence : les résidents reçoivent de la nourriture, un logement, l'accès aux installations sanitaires et un accompagnement médical, mais ils ne reçoivent pas, par exemple, d'allocation journalière et n'ont accès qu'à un service social limité.

53. L'article 14.8 de la Directive européenne sur l'accueil détermine dans quels cas les Etats membres peuvent déroger, par voie d'exception pour une période raisonnable la plus courte possible, aux règles normales en matière d'accueil :

Art. 14.8: Pour les conditions matérielles d'accueil, les Etats membres peuvent, à titre exceptionnel, fixer des modalités différentes de celles qui sont prévues dans le présent article, pendant une période raisonnable, aussi courte que possible, lorsque:

- *une première évaluation des besoins spécifiques du demandeur est requise,*
- *les conditions matérielles d'accueil prévues dans le présent article n'existent pas dans une certaine zone géographique,*
- *les capacités de logement disponibles sont temporairement épuisées,*
- *le demandeur d'asile se trouve en rétention ou à un poste frontière, dans un local qu'il ne peut quitter.*

Ces différentes conditions couvrent, en tout état de cause, les besoins fondamentaux.

Dans l'exposé des motifs qui accompagne le projet de loi[21], il est confirmé dans le commentaire de l'article 18 qu'avec l'introduction d'un accueil d'urgence, il est fait usage de la possibilité offerte par la directive de limiter les modalités d'accueil lorsque les places normalement disponibles dans le réseau d'accueil sont épuisées. Par contre, il a été expressément ajouté que les autres cas où une limitation des modalités d'accueil est permise par la directive, n'ont pas été retenus.

La limitation des modalités de l'accueil au centre de transit de Woluwe-Saint-Pierre n'est pas conforme à l'actuelle loi sur l'accueil.

[21] *Doc. Parl*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, pp. 28-29.

La pratique démontre l'existence d'un besoin réel au sein du réseau d'accueil, d'un centre de transit. L'accueil de transit doit dès lors être expressément prévu dans la loi sur l'accueil. Bien que l'article 14.8 de la Directive européenne sur l'accueil permette une limitation des modalités d'accueil dans ce cadre, il convient de prévoir une prestation de services la plus étendue possible.

Tant que la mission de transit n'est pas prévue dans la loi sur l'accueil, soit le centre de Woluwe-Saint-Pierre doit être transformé en un centre d'accueil d'urgence, la durée de séjour maximale étant limitée dans ce cas à 10 jours, soit la prestation de services actuelle doit être élargie à une aide matérielle complète telle que prévue dans la loi sur l'accueil. En particulier, un accompagnement social complet et le paiement de l'allocation journalière doivent être immédiatement assurés.

Pour permettre effectivement au centre de Woluwe-Saint-Pierre de fonctionner comme un centre d'accueil à part entière, des adaptations infrastructurelles sont nécessaires. Bien que les résidents y séjournent souvent bien plus longtemps en pratique, le centre est uniquement aménagé et approprié pour un séjour de quelques nuits seulement. Il va de soi que pareilles adaptations demandent un certain temps. Un certain nombre de choses comme par exemple le paiement de l'allocation journalière et la fourniture d'un accompagnement social complet sont toutefois réalisables immédiatement.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *En période « normale », le centre de Woluwé-Saint-Pierre (WSP) est un centre de transit. Eu égard à la volonté de Fedasil de maintenir la mission de transit du centre de WSP il proposera à la Ministre de l'Intégration sociale d'inscrire dans la loi sur l'accueil une définition de la notion de centre de transit et des modalités d'accueil dans un tel centre. Par contre, actuellement et compte tenu de la saturation du réseau d'accueil, le centre de WSP doit être considéré comme un accueil d'urgence au sens de la loi sur l'accueil. Dès lors, l'aide matérielle qui y est octroyée doit être limitée à 10 jours. Par ailleurs, Fedasil apportera les corrections nécessaires à son site internet.*

1.2. Organigramme - Effectifs

54. Les centres d'accueil collectifs sont tous investis de la même mission de base. Il existe toutefois des différences entre les centres gérés par Fedasil, les centres de Rode Kruis-Vlaanderen et les centres de la Croix-Rouge Communauté francophone, notamment en ce qui concerne le nombre d'effectifs, leurs qualifications et la manière dont ils sont mis à l'œuvre.

55. Les centres de Fedasil comptent généralement plus de personnel que les centres de la Croix-Rouge et du Rode Kruis.

A titre d'illustration : un centre Fedasil avec une capacité d'une centaine de résidents emploie près de 25 membres du personnel (équivalents temps plein). Dans les centres Rode Kruis d'une capacité comparable, le nombre de membres du personnel employés se situe aux alentours de 15. Dans les centres Croix-Rouge d'une telle capacité, le nombre de membres du personnel se situe entre 11,5 et 12.

> *Remarque de Rode Kuis-Vlaanderen*
>
> *L'effectif réduit n'est pas un choix délibéré mais est la conséquence d'un manque de moyens financiers. La charge de travail a fortement augmenté l'année écoulée (en 2008, certains centres ont accueilli deux fois plus de demandeurs d'asile que l'année d'avant). Cette situation ne restera pas tenable à terme.*

56. Alors que dans les centres de Fedasil et les centres de la Croix-Rouge, il existe une répartition claire en services, c'est nettement moins le cas dans les centres du Rode Kruis.

Les centres de Fedasil et de la Croix-Rouge comprennent tous notamment un service d'animation, un service social et un service médical. Les membres (ou du moins une partie de ceux-ci) du service social sont par ailleurs titulaires d'un diplôme social et le service médical compte au moins un infirmier ou une infirmière (éventuellement à temps partiel).

Dans les centres Rode Kruis, les membres du personnel, et notamment les accompagnateurs, n'ont souvent pas qu'une seule tâche clairement définie. Outre leur mission d'accompagnement (social) individuel et d'encadrement dans la vie quotidienne, ils ont différentes autres tâches, comme par exemple l'animation d'un groupe cible déterminé, l'accompagnement dans le cadre de la procédure d'asile ou l'accompagnement médical… Les accompagnateurs sont au moins titulaires d'un diplôme de bachelier, mais pas nécessairement dans une matière sociale. L'accompagnateur médical n'a pas nécessairement un diplôme médical.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Le fait que les tâches sont réparties dans une moindre mesure en services est une conséquence directe de la taille plus réduite des centres.*

57. Tandis que les centres Fedasil occupent généralement plus de personnel, les centres de la Croix-Rouge et surtout ceux du Rode Kruis font nettement plus appel à des volontaires externes. Le « volontariat » constitue l'un des sept principes de base de la Croix-Rouge Internationale et l'utilisation de volontaires est donc une des caractéristiques de l'organisation.

Dans les centres Fedasil, la mise à l'œuvre de volontaires est moins généralement répandue. Tandis que certains centres Fedasil font effectivement appel à des volontaires, d'autres le font peu ou pas du tout. Un directeur de centre a déclaré qu'il était opposé par principe à l'engagement de volontaires. Il estime que les pouvoirs publics doivent rémunérer les personnes auxquelles ils font appel pour remplir leur mission.

Le fait que les centres de la Croix-Rouge et les centres du Rode Kruis font appel plus régulièrement à des volontaires, nuance quelque peu les différences en matière d'effectifs.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Dans la pratique, les volontaires rendent dans certains cas des services qui permettent d'alléger une partie du travail des collaborateurs (transports…). Cependant dans la majorité des cas ils rendent des services qui bien qu'indéniablement bénéfiques à la vie du centre ne pourraient pas être fournis par les collaborateurs (alphabétisation, informatique,…). La Croix-Rouge estime dès lors que le recours aux volontaires ne peut donc pas être considéré comme un complément du cadre du personnel.*

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *La position selon laquelle le fait de faire appel à des volontaires relativise les différences en matière d'effectifs n'est pas tout à fait correcte. Les volontaires sont mis à l'œuvre de manière très délimitée (quelques heures par semaine au maximum et pour une tâche définie très précisément), alors que les membres du personnel peuvent être employés de manière plus polyvalente.*

58. Les volontaires sont avant tout engagés pour l'animation, l'école des devoirs, des formations internes aux demandeurs d'asile et parfois également pour le vestiaire ou l'atelier vélos. L'accompagnement social des demandeurs d'asile n'est par contre jamais confié aux volontaires.

Dans certains centres Fedasil, des étudiants éducateurs effectuent régulièrement des stages. A l'instar des volontaires, ces stagiaires sont uniquement là pour soutenir le personnel normalement présent et ils ne portent jamais seuls la responsabilité de l'accompagnement des résidents.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Des stagiaires sont également présents très régulièrement dans les centres Rode Kruis, avec tous les avantages et inconvénients en découlant.*

59. L'existence d'approches différentes dans la politique du personnel est la conséquence du choix de travailler avec un opérateur institutionnel (Fedasil) d'une part, et des partenaires d'autre part. Dans le cadre des thèmes étudiés, aucune indication claire n'est ressortie selon laquelle une approche serait sensiblement meilleure que l'autre. A l'exception éventuellement de certains aspects de l'accompagnement médical[22].

1.3. Code déontologique – secret professionnel – devoir de confidentialité.

60. L'article 50 de la loi sur l'accueil stipule que les membres du personnel des structures d'accueil sont soumis à un code de déontologie arrêté par le ministre et faisant partie du règlement de travail.

Ce code de déontologie uniforme pour tous les membres du personnel, arrêté par le ministre et repris dans le règlement du travail, fait toutefois toujours défaut.

61. La plupart des centres Fedasil disposent d'un code de déontologie propre. Sur le plan du contenu, ces différents codes sont souvent relativement similaires. Dans certains centres, ce code revêt la forme d'une note de service; dans d'autres, les règles de conduite sont reprises dans le procès-verbal d'une réunion. Dans d'autres centres encore, le code déontologique doit être signé par chaque membre du personnel du centre et certaines règles sont reprises dans le règlement de travail.

Les administrations centrales de Rode Kruis-Vlaanderen et de la Croix-Rouge Communauté francophone ont établi chacune un document propre concernant les règles de conduite éthique pour les membres du personnel de leurs centres. En ce qui concerne la Croix-Rouge, il ne s'agit encore que d'un projet.

62. La plupart de ces documents reprennent *grosso modo* les éléments qui sont énumérés à l'article 50 de la loi sur l'accueil. Ainsi, on y renvoie constamment au secret professionnel et/ou au devoir de confidentialité. Dans l'ensemble, il n'y est toutefois pas expliqué ce qu'implique précisément ledit devoir de confidentialité.

63. Sur la base de l'article 49 de la loi sur l'accueil, tous les membres du personnel des centres sont tenus par un devoir de confidentialité sans qu'une violation de celui-ci ne puisse toutefois être poursuivie au pénal (mais bien sur le plan disciplinaire).

Ledit devoir de confidentialité s'applique notamment aux informations qu'un résident communique à un membre du personnel de son centre et aux initiatives prises par un membre du personnel dans le cadre des tâches qui ont été confiées au centre.

[22] Voir plus loin : Partie II, 6.1. Accompagnement médical.

Par ailleurs, tous les médecins et travailleurs sociaux liés au centre ouvert sont tenus au secret professionnel sur la base de l'article 458 du Code pénal et ils peuvent être poursuivis pénalement pour violation dudit secret professionnel.

64. Différents membres du personnel (la plupart du temps les travailleurs sociaux et les membres du service médical) des centres ont attiré notre attention sur le fait que la portée exacte du devoir de confidentialité et son articulation avec le secret professionnel ne sont pas suffisamment clairs. L'organisation ou la direction du centre les obligeraient parfois – consciemment ou non – à communiquer des informations en contravention à leur devoir de confidentialité. Certains responsables de centre sont également demandeurs d'une plus grande clarté.

Les problèmes relatifs à la portée du devoir de confidentialité ont par ailleurs également été signalés par le Comité de Vigilance en travail social.

Certains collaborateurs estiment que la situation de résidents individuels ne peut être abordée lors de la concertation pluridisciplinaire, celle-ci étant organisée de manière trop large.

Lorsqu'un trop grand nombre de personnes sont réunies simultanément autour de la table, il est très probable que tous les participants n'aient pas besoin au même degré de certaines des informations communiquées, pour pouvoir exécuter correctement leurs tâches. Ainsi, il pourrait être très utile qu'un travailleur social informe le service médical des traumatismes vécus par un résident, mais il est moins évident que cela doive avoir lieu au cours d'une réunion à laquelle participe également un collaborateur du service d'animation par exemple…

Une certaine confusion règne également en ce qui concerne les informations que les collaborateurs des centres peuvent/doivent communiquer à des tiers. Quelles informations, par exemple, un employé de la réception peut/doit-il communiquer à une patrouille de police qui se renseigne pour savoir si un résident était présent ou non au centre à un moment donné ?

65. Il est évident que pour le bon fonctionnement d'un centre d'accueil, l'une ou l'autre forme d'échange d'informations, de « secret partagé », est nécessaire. Tout membre du personnel ne peut cependant communiquer les informations reçues qu'à un autre membre du personnel, également tenu par le devoir de confidentialité, dans la mesure où celui-ci en a besoin pour mener sa mission à bonne fin. Par ailleurs, un membre du personnel peut uniquement partager les informations qui lui ont été confiées avec un collègue moyennant l'accord de l'intéressé, et dans la mesure où c'est dans l'intérêt de l'intéressé et donc jamais dans le but d'imposer une sanction par exemple[23].

66. Il est nécessaire, non seulement pour rassurer les collaborateurs des centres, mais également pour garantir le traitement égal des résidents et la protection de leur vie privée, et comme le prévoit la loi, qu'un code de déontologie uniforme pour tous les centres et tous les membres du personnel soit établi et repris dans le règlement de travail. Ce code doit notamment contenir des instructions claires sur la portée exacte du devoir de confidentialité.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil confirme les principaux constats du Médiateur fédéral. Pour y répondre, Fedasil va mener une réflexion en concertation avec les structures d'accueil afin de se doter d'un code de déontologie et de préparer l'adoption d'un arrêté ministériel conformément à l'article 50 de la loi sur l'accueil. Dans*

[23] Source d'inspiration : « *le CPAS et le secret professionnel : rapport sur la situation* », 9 février 2006 de la Division Bien-être social de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles- Capitale.

> *l'attente de l'arrêté ministériel, Fedasil va au moyen d'une instruction et ce suite à une enquête déjà menée sur le terrain, clarifier les notions du secret professionnel au sens de l'article 458 du code pénal, du secret professionnel partagé et du devoir de confidentialité.*

2. Infrastructure générale

67. Fedasil et les partenaires gèrent quarante-deux centres offrant 7 319 places sur les 15 855 du réseau[24]. La capacité d'accueil de ces centres varie de 24 places au Foyer à 720 places au Petit-Château. L'environnement est rural ou (semi-)urbain. Les 42 centres sont répartis sur l'entièreté du territoire national. Le lecteur trouvera en annexe IV une liste des 42 centres ouverts avec leur localisation, l'opérateur de l'accueil (Fedasil ou le partenaire), leur public cible et leur capacité d'accueil.

68. Un bloc sur le domaine militaire de Lombardsijde a servi à l'accueil d'urgence du 8 juillet au 28 août 2008 en raison de la saturation du réseau (43e centre temporaire). Après la fermeture du centre de Lombardsijde et compte tenu de la saturation persistante du réseau, d'autres mesures d'urgence ont été prises ; début septembre 2008, sept tentes[25] ont été installées dans un des hangars du centre de Broechem offrant 40 lits et 58 places ont été prévues dans un espace commun à Bovigny. Depuis fin octobre 2008, Fedasil organise un asile de nuit dans la salle des sports du Petit-Château, offrant un lit pour la nuit aux personnes pour lesquelles aucune solution n'a été trouvée.

69. Un arrêté doit fixer les normes auxquelles les structures d'accueil doivent répondre tant en termes qualitatifs qu'en termes d'infrastructure ainsi que les modalités de contrôle par Fedasil du respect de ces normes[26]. Cet arrêté royal n'a pas encore été adopté.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *En préparation de l'arrêté royal, un premier travail d'analyse a été réalisé en 2007 par le groupe de travail « Logement et infrastructure». Ce groupe de travail est arrivé à la conclusion que, la matière du logement étant régionalisée, l'arrête royal en application de l'article 17 de la loi sur l'accueil ne pourra porter que sur des normes purement qualitatives et non sur les normes en matière de logement. Les normes concernant le logement et l'infrastructure seront rendues d'application aux centres au moyen d'une circulaire administrative, en tenant compte des règles régionales.*

70. L'infrastructure doit permettre que les différents aspects de l'accueil soient offerts aux résidents: l'hébergement, les repas, l'habillement, l'accompagnement médical, social et psychologique, l'octroi d'une allocation journalière, l'accès à l'aide juridique et à des services tels que l'interprétariat et des formations ainsi que l'accès à un programme de retour volontaire[27]. Lors de son séjour au sein d'une structure d'accueil, le résident a droit entre autres au respect de sa vie privée et familiale[28].

2.1. Les centres ouverts

2.1.1. La qualité de l'infrastructure

71. Historiquement, le Petit-Château est le premier centre d'accueil, ouvert en 1986 après une crise. D'autres centres ont également été ouverts dans l'urgence au fil de crises humanitaires ou lors d'afflux ponctuels de candidats réfugiés. On n'a dès lors pas toujours eu ou pris le temps de choisir des bâtiments adaptés ou de les aménager de manière optimale, ni d'évaluer les répercussions de l'environnement du centre choisi sur les résidents.

---

24 Chiffres au 3 novembre 2008, site internet de Fedasil.
25 Les tentes sont pourvues de mobilier similaire à celui du reste du centre, d'électricité et de chauffage.
26 Article 17 de la loi sur l'accueil.
27 Article 2, 6° de la loi sur l'accueil.
28 Article 20 de la loi sur l'accueil.

72. La majorité des infrastructures d'accueil préexistaient avant l'arrivée des résidents et ces infrastructures n'étaient pas toutes destinées à servir de lieu de vie dans la durée. A titre d'exemple, le centre de Woluwe-Saint-Pierre était une cinémathèque de l'armée et celui de Jumet un centre d'épidémiologie, tandis que le Petit-Château servait aux tests d'aptitude des miliciens (séjour de quelques jours). D'autres centres avaient auparavant une fonction d'hébergement plus prononcée : centre de vacances, hôtel, hôpital ou internat. Certains centres sont anciens et/ou défraîchis comme le Petit-Château et le centre de transit, tandis que d'autres structures avaient vraisemblablement été fermées parce qu'elles ne répondaient plus aux normes usuelles de la destination de l'époque : le bloc de Lombardsijde et le domaine de Florennes. D'autres structures encore sont des bâtiments en préfabriqué comme à Broechem (sous des anciens hangars militaires aménagés) et à Jodoigne.

73. Lors du choix d'un bâtiment, les possibilités d'aménager son infrastructure en lieu de séjour doivent être prises en considération.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil s'efforce de préparer une approche multicritères (concernant les espaces, les installations, l'implantation…) rationnelle, pour évaluer tous les centres communautaires et pour l'identification des nouveaux centres.*

74. L'infrastructure des centres visités offre en général suffisamment de possibilités matérielles pour assurer les différents aspects de l'accueil : l'hébergement, les repas, les lessives, l'animation, les services social et médical, une ou plusieurs salles de sport, etc. Il manque parfois un grand local commun pouvant accueillir tous les résidents comme à Jumet, des bureaux administratifs ou de stockage comme à Linkeroever (où le bâtiment était auparavant destiné principalement à l'hébergement et à l'étude). D'autres centres comme ceux de Jumet, Overpelt et Deinze semblent (trop) exigus, certainement lorsque les résidents sont amenés à rester à l'intérieur (en hiver p. ex.).

75. Dans son *Etude portant sur les alternatives à la détention des familles avec enfants dans les centres fermés en vue de leur éloignement*, le bureau d'étude Sum Research estime qu'il est inacceptable que des enfants aient à résider dans un environnement de type carcéral[29]. A titre d'exemple, le bureau d'étude cite entre autres la présence de fil barbelé. Au centre de Florennes et au Petit-Château, il y a du fil barbelé sur la clôture délimitant le terrain, ce qui renforce encore l'impression générale d'austérité qui se dégage des (anciennes) structures militaires.

Dans les centres ouverts, il y a lieu d'enlever tout élément d'infrastructure qui fait penser à un environnement carcéral.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Lorsque Fedasil n'est pas le propriétaire des bâtiments (mais le Ministère de la Défense par exemple), il lui faut l'accord du propriétaire. L'adaptation de la clôture à Florennes est entre-temps programmée tandis que tout le fil barbelé a déjà été enlevé au Petit-Château.*

76. L'accueil a lieu (dans un premier temps) au sein d'une structure d'accueil communautaire. Les possibilités qu'offre l'infrastructure choisie sont dès lors très importantes en termes de respect de la vie privée: la présence de chambres individuelles, la possibilité de cuisiner soi-même, la surface disponible pour les espaces privés et pour les activités communes, etc. sont autant d'éléments qui influenceront la

[29] « *een gevangenisachtige omgeving* », SumResearch, Studie naar alternatieven voor de vasthouding van gezinnen met kinderen in gesloten centra, Deel I Voorstudie, p. 86. A notre sens, cette réflexion vaut, pour les centres ouverts, non seulement pour les enfants mais également pour les adultes.

qualité de l'accueil. Comme il en sera question plus loin dans le présent rapport, il existe des degrés d'autonomie différents au sein des structures d'accueil communautaires, en ce qui concerne le logement et les possibilités de cuisiner par exemple.

77. L'accueil sera aussi influencé par le nombre de résidents accueillis. Un centre moins peuplé diminuera en principe le risque intrinsèque de tensions. Un accueil plus personnalisé (familial) est facilité dans les structures plus petites. C'est la raison pour laquelle Rode Kruis-Vlaanderen a choisi de proposer maximum 200 places par centre. Plusieurs responsables de centres ont indiqué que la taille « idéale » se situait entre 100 et 200 places.

2.1.2. Le choix du lieu d'implantation

78. Lors du choix du lieu d'implantation d'un centre d'accueil, il y a lieu de tenir compte des sensibilités et des besoins du public cible.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil s'efforce de préparer une approche multicritères rationnelle, pour évaluer tous les centres collectifs et pour l'identification des nouveaux centres.*

79. L'environnement du centre d'accueil peut être vécu comme une menace pour les résidents. A titre d'exemple, le choix d'un domaine militaire comme celui de Florennes peut être problématique pour les résidents en provenance d'une zone de guerre, *a fortiori* lorsqu'il y a des exercices de tir sur le domaine militaire à côté et des explosions dans une carrière à proximité. Au centre de Manhay, le passage de chasseurs armés sur un chemin jouxtant le centre peut perturber certains résidents. Lorsque la forêt est synonyme de zone de guerre dans le pays de provenance, elle représente alors l'insécurité autour du centre d'accueil en milieu rural.

Ces éléments sont parfois invoqués et pris en compte pour justifier un transfert vers un centre mieux adapté. Lors de la désignation d'un centre ouvert, le Dispatching veille à ce que le centre soit adapté aux besoins du résident et ce, dans les limites des places disponibles. Dans son appréciation du caractère adapté du centre, le Dispatching doit porter une attention particulière à la situation des personnes vulnérables, telles que les personnes victimes de violence ou de tortures[30]. Il n'est vraisemblablement pas possible au Dispatching de repérer le jour même de la demande d'asile toutes les personnes qui répondent à ce critère. Cet élément peut, le cas échéant, surgir lors de la première évaluation de la situation individuelle du résident effectuée dans les 30 jours qui suivent la désignation du centre ou lors d'un contact avec le service social ou médical.

80. Une critique récurrente des résidents dans les centres relativement isolés (Florennes et Manhay) est le temps nécessaire aux trajets (pour aller à l'école, prendre le bus ou le train, aller à Bruxelles pour la procédure, …).

2.1.3. Adéquation aux besoins de certains groupes vulnérables

81. Pour les enfants, l'infrastructure doit offrir suffisamment d'espaces de jeux et de détente (sport). Le manque de place pour jouer ou faire du sport dans certains centres n'est que partiellement

[30] Article 11, §3 de la loi sur l'accueil. Fedasil met en exergue que pendant la crise actuelle aussi des mesures doivent être prises afin de pouvoir identifier les personnes vulnérables au service Dispatching en vue de pouvoir les attribuer prioritairement au réseau régulier. A cet effet, un(e) infirmier(e) est présent(e) au service Dispatching tous les après-midi depuis début février 2009.

compensé par les partenariats avec des salles de sport à proximité ou la présence de terrains en dehors du centre : le COO de Neder-over-Heembeek et le Petit-Château.

82. L'implantation urbaine du Petit-Château dans un quartier « à risques » expose les mineurs étrangers non accompagnés (les « MENAs ») aux réseaux, qu'il s'agisse de la (petite) criminalité ou de la prostitution.

83. Les (parties de) bâtiments réservés aux MENAs doivent garantir la sécurité et le bien-être de ceux-ci. Au Petit-Château, la porte de secours est utilisée par les jeunes pour sortir la nuit et laissée ouverte (pour permettre de rejoindre le bâtiment), ce qui donne la possibilité aux autres résidents (notamment aux hommes isolés) d'entrer dans le bâtiment réservé aux MENAs. Le mécanisme actuel de protection contre l'incendie (la porte de secours) comporte un risque pour la sécurité des MENAs. Une solution technique (l'ouverture automatique de la porte de secours en cas d'incendie) était à l'examen lors de notre première visite tandis que les travaux préparatoires du chantier avaient débuté lors de la seconde visite.

84. Le centre du Petit-Château et son environnement ne constituent pas un lieu d'accueil approprié pour les MENAs[31].

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil ne peut se rallier à la position du Médiateur fédéral selon laquelle le Petit-Château et son environnement ne conviennent pas pour l'accueil des MENAs. Le CADE, la communauté où résident les mineurs non accompagnés au Petit-Château, est totalement séparé du reste du Petit-Château. Il fonctionne séparément avec un encadrement 24h/24 et 7j/7. En outre, il présente l'avantage de pouvoir faire appel aux services de soutien du Petit-Château et que les permanents de l'accueil peuvent donner un coup de main en cas de besoin. Le CADE offre un accompagnement spécifique aux jeunes visant à les préparer à l'indépendance.*
>
> *Le quartier où est situé le Petit-Château est un environnement où vivent de nombreuses familles avec enfants. L'accès aux transports en commun est aisé à partir du Petit-Château et il y a de nombreuses écoles aux alentours.*
>
> *Naturellement des améliorations sont toujours possibles. L'usage abusif de la sortie de secours par les mineurs créant un risque que d'autres personnes pénètrent le bâtiment a entre-temps été réglé.*
>
> *Il va de soi qu'une métropole comporte un certain nombre de risques. La confrontation à la pauvreté, la drogue, la prostitution, la criminalité, etc. doit à cet égard faire partie du parcours éducatif que le jeune traverse. Il vaut mieux prévenir le jeune de leur existence et d'apprendre aux jeunes à les affronter plutôt que de les nier ou les ignorer.*

85. Nous renvoyons à la partie du présent chapitre traitant de l'accompagnement spécifique des différentes catégories de personnes vulnérables, pour ce qui est de l'adéquation des structures pour ces personnes[32].

2.1.4. Conclusion

86. La loi sur l'accueil impose aux centres d'offrir un accueil de qualité en ce qui concerne non seulement « le gîte et le couvert », mais également les autres aspects de l'accueil. Afin d'atteindre ou

[31] Voyez également la partie du présent rapport consacrée à l'accompagnement spécifique des mineurs : partie II.6.5.
[32] Voyez parties II.6.5. pour les mineurs et II.6.6 pour les personnes handicapées.

de maintenir cette qualité d'accueil, des investissements importants semblent indispensables (p. ex. au Petit-Château, à Woluwe-Saint-Pierre, à Jumet).

Il y a lieu de mener une réflexion sur l'implantation ou le choix de certains centres, réflexion qui n'a pas eu ou pu avoir lieu au moment de leur ouverture (travail dans l'urgence).

2.2. Gestion des bâtiments

87. Les centres fédéraux appartiennent pour la plupart à la Régie des Bâtiments ou à la Défense et sont mis gracieusement à la disposition de Fedasil. Chaque centre effectue annuellement un relevé des travaux d'infrastructure à entreprendre. En fonction du budget disponible et des « plans pluriannuels », un choix est opéré en collaboration avec le service Infrastructure de Fedasil et la Régie des Bâtiments. Dans les centres appartenant à la Défense mais où c'est la Régie qui effectue les travaux, il faut également l'accord de la Défense. Ce mode opératoire implique que certains travaux d'infrastructure prennent du temps.

88. Les travaux d'infrastructure dans les centres fédéraux sont financés soit sur la dotation de Fedasil soit au moyen d'un budget spécifique de la Régie des Bâtiments.

89. Les structures d'accueil des partenaires appartiennent au secteur privé, à des autorités publiques ou à la Régie des Bâtiments. Une minorité de centres appartiennent au partenaire : Fraipont et Rendeux à la Croix-Rouge Communauté francophone et le centre d'Erezée aux Mutualités socialistes. En règle, la Régie des Bâtiments met gracieusement « ses » bâtiments à la disposition des partenaires tandis qu'il y a des contrats de location pour les autres centres. Pour la Croix-Rouge Communauté francophone, les investissements (définis annuellement) sont répartis selon une clé de répartition classique entre propriétaire et locataire, la Croix-Rouge prenant en principe à sa charge les aménagements spécifiques liés à l'activité d'accueil des résidents. Rode Kruis-Vlaanderen prend en charge les frais revenant au propriétaire en sus de ceux qui sont à charge du locataire ; en contrepartie, le propriétaire s'est engagé à reprendre possession du bien en l'état (après des travaux d'adaptation de l'infrastructure p. ex.).

90. Le fait de faire appel à la Régie des Bâtiments présente l'avantage de pouvoir bénéficier de l'expertise[33] de celle-ci dans le domaine immobilier mais a comme inconvénient de devoir suivre les procédures administratives (ce qui peut être long).

> *Remarque de Fedasil*
>
> *L'organisation interne de la Régie des Bâtiments actuelle induit des priorités sur une base géographique et non pas sur la base des besoins réels en matière d'habitabilité des centres. Il convient donc de préciser que les priorités de Fedasil visent à apporter à tous les résidents un niveau minimum de qualité dans tous les centres et que les engagements financiers de la Régie respectent généralement les listes de priorité établies par Fedasil. Fedasil estime que la détection incendie dans les chambres doit passer avant tout autre aménagement.*

2.3. Sécurité de l'infrastructure

91. Le Médiateur fédéral n'a pas effectué lui-même un contrôle de la sécurité de l'infrastructure. Il a vérifié si des contrôles en matière de sécurité incendie et de sécurité (alimentaire) des cuisines étaient

[33] La Régie assure l'hébergement des fonctionnaires fédéraux (bureaux) et la préservation du patrimoine architectural fédéral.

régulièrement effectués par des instances appropriées et dans quelle mesure un suivi est réservé aux manquements constatés lors de ces contrôles.

2.3.1. Sécurité incendie

2.3.1.1. Les centres Fedasil

92. Une firme externe[34] a réalisé un audit en 2005 lequel a permis à Fedasil d'établir un plan d'action en matière de sécurité incendie. Ce plan d'action comporte un volet de travaux d'infrastructure à réaliser (p. ex. installer des cloisons résistantes au feu ou ignifuger et isoler la toiture…) et un volet de mesures organisationnelles à prendre (p. ex. effectuer le suivi de contrôles internes et externes des installations ou la mise en place d'un plan d'intervention et d'évacuation). L'avancement de la réalisation du plan d'action a été évalué en décembre 2007, aussi bien en ce qui concerne les travaux à entreprendre aux bâtiments que les actions entreprises en matière d'organisation des centres.

93. Le volet travaux d'infrastructure du plan d'action comportait 360 recommandations traduites en 168 projets, projets classés par ordre de priorité en fonction du risque inhérent à la situation à améliorer.

94. Au moment de l'évaluation effectuée en décembre 2007, Fedasil a répertorié quels étaient les projets initiés en 2005 qui avaient entre-temps été exécutés (les projets opérationnels et ceux qui le seraient avant 3 mois : 121 projets ou 72%), quels projets étaient prêts à être exécutés (le projet était prêt techniquement mais devait encore parcourir le circuit administratif avant le démarrage des chantiers : 23 projets ou 14 %) et quels projets n'étaient pas prêts (à l'étude : 24 projets ou 14%). 12 des 13 projets qui avaient été classés en 2005 comme nécessitant une intervention très urgente étaient terminés tandis que le treizième était prêt à être exécuté (mais n'avait pas encore démarré). 19 des 74 projets identifiés comme nécessitant une intervention urgente n'avaient pas encore pu être mis en œuvre.

95. A l'occasion de cette évaluation, Fedasil a analysé les raisons ayant empêché le début[35] des projets prioritaires très urgents ou urgents et a tenté d'identifier des solutions pour ces projets. Par ailleurs, Fedasil est conscient du fait qu'il reste d'autres projets moins prioritaires à débuter. Le but est d'avoir terminé et réceptionné l'entièreté des chantiers prévus dans le plan d'action pour le 31 décembre 2009 au plus tard.

96. Pour ce qui est du volet organisationnel du plan d'action en matière de sécurité incendie, chaque centre Fedasil dispose en principe d'un plan global de prévention et d'un plan d'action annuel. Il s'agit d'un outil de planification et de suivi dans lesquels tous les manquements en matière de sécurité incendie ont été repris. A l'occasion de l'évaluation du plan d'action en décembre 2007, un contrôle de 39 mesures organisationnelles possibles à mettre en place a eu lieu avec le conseiller en prévention (en concertation avec les directeurs de centre) et a permis de lister les améliorations à apporter.

97. Pour chacune des 39 actions à entreprendre en matière d'organisation, une appréciation sur une échelle de 1 à 5 a été établie pour chaque centre[36], ainsi qu'une appréciation moyenne pour l'entièreté des centres (3,8/5). Fedasil estime que l'appréciation de 4/5 peut être considérée comme suffisante.

[34] ANPI : l'Association nationale pour la protection incendie

[35] Par exemple, la complexité technique du projet, la nécessité d'une prise de position du propriétaire du centre sur les travaux, la postposition du transfert budgétaire en période d'affaires courantes, etc.

[36] L'évaluation du Petit-Château a eu lieu début 2008, la note de Fedasil ne reprend pas l'appréciation de ce centre.

Cette appréciation de 4/5 doit être atteinte pour la fin de l'année 2008. Fedasil a établi un relevé des actions à entreprendre pour atteindre ce niveau, là où l'appréciation moyenne était faible (<4/5) ou très faible (<2,5/5). A titre d'exemples de réalisations satisfaisantes : la plupart des contrôles internes et externes sont effectués, la signalisation nécessaire (sortie, sortie de secours, lutte contre l'incendie, …) a été apposée – ce qui a pu être vérifié dans les centres visités -, la plupart des centres ont des plans d'intervention et d'évacuation conformes, etc. Parmi les recommandations d'actions à entreprendre : l'explication des consignes en cas d'incendie aux résidents, quelques contrôles externes et internes qui ne connaissent pas le suivi nécessaire (détection gaz p. ex.), etc. Du reste, Fedasil a établi qu'un centre devait effectuer un effort particulier (< 2,5/5), que plusieurs centres avaient une appréciation faible (< 4/5) et que les autres étaient en ordre par rapport au niveau souhaité.

98. En superposant les résultats en matière d'infrastructure et d'organisation, Fedasil a tiré des conclusions au sujet de la vulnérabilité des centres en matière de sécurité incendie. Fedasil a relevé que le Petit-Château devait encore être considéré comme particulièrement vulnérable, que les centres de Virton et de Kapellen étaient encore vulnérables et qu'une attention particulière devait être portée à ceux de Saint-Trond, Rixensart et Jodoigne. A l'occasion de cette évaluation de décembre 2007, il a été recommandé que le chantier du Petit-Château débute tout de suite et soit terminé pour le 31 décembre 2008 au plus tard (les préparatifs du chantier avaient débuté lors de la seconde visite rendue au Petit-Château).

99. En matière de travaux d'infrastructure liés à la sécurité incendie, l'essentiel[37] des travaux est pris en charge par la Régie des Bâtiments dans le cadre d'un « plan pluriannuel ». La note de Fedasil concernant le suivi du plan d'action incendie reprend des montants (budgets) pour 2008 et 2009, mais le budget pluriannuel de la Régie des Bâtiments pour les travaux d'infrastructure aux centres serait épuisé depuis 2007.

100. En conclusion, le Médiateur fédéral a constaté que Fedasil a effectué en 2005 un relevé des actions et travaux à entreprendre en matière de sécurité incendie et en a vérifié l'avancement fin 2007. Fedasil a dû constater que les travaux les plus urgents ou urgents n'étaient pas encore tous terminés, voire même commencés, et que la situation dans certains centres comportait un risque pour la sécurité incendie. Tous les centres doivent atteindre une appréciation moyenne de 4/5 pour ce qui est des mesures organisationnelles pour le 31 décembre 2008 au plus tard (un audit de contrôle est prévu fin 2008/ début 2009) tandis que tous les chantiers doivent être terminés pour le 31 décembre 2009.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Les actions visant à maîtriser le risque d'incendie dans les centres fédéraux sont détaillées dans un projet stratégique. Sous réserve d'analyse approfondie, Fedasil confirme qu'une bonne part des travaux prévus sont mis en œuvre conformément au planning prévu, mais en revanche, plusieurs travaux n'ont pas commencé dans les centres de Rixensart, Kapellen, Morlanwez et Virton. En ce qui concerne les mesures organisationnelles, l'effort entamé pour l'amélioration de l'organisation doit encore être poursuivi. L'audit de contrôle prévu fin 2008/début 2009 est postposé au deuxième semestre 2009.*

101. Il y a lieu de garantir à Fedasil les moyens budgétaires nécessaires pour terminer les travaux et la mise en place des mesures organisationnelles indispensables à la sécurité incendie.

[37] Des travaux peuvent également être financés au moyen de la dotation que reçoit Fedasil ou par des moyens de la Régie autres que ceux du plan pluriannuel.

2.3.1.2. Les partenaires

102. Les partenaires nous ont assuré que tous les bâtiments ont été approuvés par les pompiers et que les contrôles légaux (ascenseurs, électricité, amiante, détection, extincteurs…) avaient eu lieu. Les pompiers ont visité et donné leur accord pour tous les centres.

2.3.2. Les cuisines

2.3.2.1. Les centres Fedasil

103. En novembre et décembre 2007, un inspecteur d'une firme externe a effectué un contrôle des cuisines des centres fédéraux en examinant aussi bien les aspects qui tombent sous la responsabilité de Fedasil (l'infrastructure, la distribution des repas, l'entretien de l'espace de service et du réfectoire, etc.) que ceux qui tombent sous la responsabilité de la société de catering. Le contrôle a été effectué au moyen de deux checklists : l'une pour l'hygiène (concernant Fedasil et la société de catering), l'autre pour l'infrastructure Fedasil. Ce contrôle reprend les points à améliorer dans les centres et les mesures à prendre par Fedasil et par les sociétés de catering pour y arriver. Le Rapport annuel 2007 de Fedasil indique que ce contrôle externe a (aura) lieu au moins une fois par an pour les centres fédéraux.

104. Certains travaux de mise en conformité en matière d'hygiène alimentaire ne sont pas possibles sans modifications importantes de l'infrastructure (p. ex. la présence de bois dans la cuisine).

105. L'AFSCA procède aussi à des contrôles des cuisines des centres fédéraux[38].

106. En conclusion, des mécanismes de contrôle et de suivi des recommandations d'améliorations sont en place.

2.3.2.2. Les partenaires

107. Les partenaires ont indiqué qu'ils étaient également soumis à des mécanismes de contrôle et de suivi des recommandations d'améliorations : contrôles internes ou externes (AFSCA, organismes de contrôle de l'entreprise de catering).

[38] En vertu de l'arrêté royal du 16 janvier 2006 *fixant les modalités des agréments, des autorisations et des enregistrements préalables délivrés par l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire*, un opérateur de la chaîne alimentaire ne peut exercer certaines activités que s'il est agréé ou autorisé par l'AFSCA.

3. Population des centres

3.1. Catégories de personnes accueillies dans le réseau

3.1.1. Généralités

108. Différentes catégories de ressortissants étrangers séjournent dans le réseau d'accueil sur la base de la loi sur l'accueil :

- les demandeurs d'asile dont le dossier est en cours de traitement auprès de l'Office des étrangers, du Commissariat général pour les réfugiés et les apatrides ou du Conseil du contentieux des étrangers ;

- les personnes qui ont reçu une réponse négative quant à leur demande d'asile et qui ont ensuite introduit un recours au Conseil d'Etat (il s'agit pour la plupart de demandes d'asile introduites dans le cadre de l'ancienne procédure d'asile, c'est-à-dire avant le 1er juin 2007);

- les personnes disposant d'un titre de séjour qui ont droit à une aide matérielle le temps de bénéficier d'un soutien financier (réfugiés reconnus, personnes régularisées, bénéficiaires de la protection subsidiaire, demandes de régularisation recevables pour raison médicale) ;

- les personnes dont la demande d'asile a été rejetée mais qui ont demandé (ou obtenu) une prorogation de leur droit à une aide matérielle par exemple pour des raisons médicales ;

- les mineurs étrangers non accompagnés ;

- les personnes déboutées de leur demande d'asile, mais qui ont encore droit à une aide matérielle pendant une période transitoire, par exemple pendant le délai qui leur est accordé pour quitter la structure d'accueil ;

- les mineurs avec leurs parents en séjour illégal dont un CPAS a établi que les enfants sont dans le besoin et que leurs parents ne peuvent y subvenir (« familles en séjour illégal »).

Etat de procédure des personnes accueillies dans l'ensemble des structures d'accueil[39]

Données au 01.10.2008. Source : Fedasil

Demandeurs d'asile dont le dossier est en cours de traitement	**7.552**	**49,2%**
à l'OE	1.371	8,9%
au CGRA	4.257	27,7%
au CCE	1.812	11,8%
dans le cadre de l'ancienne procédure (excepté Conseil d'Etat)	112	0,7%
Personnes en recours au Conseil d'Etat	**3.906**	**25,4%**
dans le cadre de l'ancienne procédure « anciens dossiers Conseil d'Etat »	3.620	23,6%
depuis la nouvelle procédure d'asile	286	1,9%
Personnes ayant un titre de séjour et accueillies pendant la transition	**949**	**6,2%**
Les réfugiés reconnus	433	2,8%
Les personnes régularisées	177	1,2%
Les bénéficiaires de la protection subsidiaire	72	0,5%
Les demandes de régularisation recevables pour raison médicale recevable (9 ter)	267	1,7%
Personnes dont la demande d'asile a été clôturée mais en prolongation de leur titre de séjour	**1.025**	**6,7%**
Les personnes qui ont reçu leur prolongation de séjour	137	0,9%
Les personnes qui ont demandé leur prolongation de séjour (en ce compris les demandes de régularisation)	888	5,8%
MENA à la frontière + MENA avec déclaration d'arrivée	**96**	**0,6%**
Personnes déboutées de leur demande d'asile mais ayant droit à l'accueil pendant la période transitoire	**750**	**4,9%**
Les personnes qui se trouvent encore dans le délai de recours	514	3,3%
Les personnes qui se trouvent dans le délai de 5 jours pour quitter la structure d'accueil, les personnes dans l'attente de la délivrance de l'ordre de quitter le territoire et les personnes dans l'attente d'un REAB	236	1,5%
Mineurs qui séjournent avec leurs parents illégalement dans le Royaume en vertu de l'AR du 24 juin 2004	**1.085**	**7,1%**
	15.363	**100,0%**

3.1.2. Familles en séjour illégal

109. Des règles particulières[40] s'appliquent aux familles en séjour illégal. Elles ont droit à une aide matérielle, mais pas à l'accueil matériel par phases. Elles n'entrent pas en ligne de compte pour le passage d'une structure d'accueil communautaire à une structure d'accueil individuelle. Le droit à l'aide matérielle prend fin lorsque le cadet des enfants atteint l'âge de la majorité, lorsque la famille reçoit un statut de séjour ou en cas de retour forcé ou volontaire. Il est donc possible que ces familles séjournent durant des années dans une structure d'accueil collective.

L'arrêté royal censé déterminer les règles concernant l'octroi de ladite aide matérielle n'a pas encore été adopté. L'arrêté royal du 24 juin 2004 fixant les conditions et les modalités pour l'octroi d'une aide matérielle à un mineur étranger en séjour illégal avec ses parents dans le Royaume, demeure applicable[41].

39 Tableau publié sur le site Internet de Fedasil le 3 novembre 2008.

40 L'article 60 de la loi sur l'accueil stipule que « *l'Agence est chargée de l'octroi de l'aide matérielle aux mineurs séjournant avec leurs parents illégalement sur le territoire et dont l'état de besoin a été constaté par un centre public d'action sociale, lorsque les parents ne sont pas en mesure d'assumer leur devoir d'entretien. Cette aide matérielle est octroyée dans les structures d'accueil gérées par l'Agence. Le Roi détermine les modalités d'octroi de cette aide matérielle* ».

41 Depuis l'arrêt de la Cour Constitutionnelle du 22 juillet 2003, l'Etat belge est tenu d'accorder une aide sociale aux mineurs séjournant avec leurs parents illégalement sur le territoire et qui se trouvent dans un état de besoin.

110. Selon la loi, seuls les centres fédéraux sont habilités à octroyer une aide matérielle aux familles en séjour illégal. Dans la pratique toutefois, les centres de la Croix-Rouge/Rode Kruis s'occupent également depuis le 1er mars 2007 de l'accueil de familles en séjour illégal. La ministre de l'Intégration sociale et la Croix-Rouge/Rode Kruis ont conclu un accord à cet égard. Selon Fedasil, cet accord était nécessaire en raison du nombre croissant de familles en séjour illégal à accueillir et de l'obligation de les accueillir dans une structure d'accueil communautaire.

Si les partenaires se chargent également de l'accueil de familles en séjour illégal, cela doit être prévu dans la loi sur l'accueil. L'article 60, alinéa 2, peut être adapté comme suit :

« Cette aide matérielle est accordée dans les structures d'accueil gérées ou agréées par l'Agence ».

> *Remarque de Fedasil*
>
> *L'accord portant sur l'accueil de familles en séjour illégal prendra fin après deux ans, soit le 1er mars 2009. Dans l'hypothèse où ce projet est prolongé, il conviendra d'adapter la loi sur l'accueil.*

111. Dans les centres de Fedasil, les familles en séjour illégal séjournent parmi les autres bénéficiaires de l'accueil. Cet accueil commun des familles en séjour illégal et d'autres catégories d'étrangers peut susciter un sentiment de frustration parmi les familles en séjour illégal qui constatent que les autres bénéficiaires de l'accueil ont la possibilité (en principe après 4 mois) de quitter la structure d'accueil communautaire pour un logement individuel.

112. La Croix-Rouge et Rode Kruis ont décidé sciemment d'accueillir les familles en séjour illégal dans des (parties de) centres distinct(e)s, au motif que l'accueil de familles en séjour illégal exige d'autres approches. Dans la pratique, il n'est toutefois pas évident, quoi qu'il en soit, d'accompagner ces familles et de leur offrir une perspective.

113. Conformément à l'accord (de deux ans) conclu avec la Croix-Rouge et Rode Kruis, un comité d'accompagnement pour l'accueil de familles sans statut de séjour légal a été créé, dans lequel Fedasil, la Croix-Rouge et Rode Kruis sont représentés.

Le comité d'accompagnement a pour objet d'élaborer à un niveau stratégique des recommandations et des perspectives pour ce groupe cible, de veiller à ce que ces recommandations soient adoptées au niveau politique et de veiller à une évaluation et une rectification des recommandations.

Les travaux du comité d'accompagnement ont donné lieu à un *Texte de vision relatif à l'accueil des familles sans statut de séjour légal.*

L'une des conclusions du comité d'accompagnement est que pour ce groupe cible – peu importe le centre où ils séjournent – il doit y avoir dans tous les cas un parcours d'accompagnement spécifique et que l'accompagnement de ce groupe cible exige une autre approche et d'autres compétences de la part des travailleurs sociaux que l'approche et les compétences requises pour travailler avec des demandeurs d'asile.

Par ailleurs, le comité d'accompagnement estime que le séjour dans une structure d'accueil communautaire est trop long dans les conditions actuelles et qu'un séjour trop long n'est pas opportun pour les intéressés.

Le texte de vision a été présenté au comité de direction de Fedasil et à la Ministre de l'Intégration Sociale.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Etant donné le caractère récent de l'accueil de ce public par la Croix-Rouge, il est nécessaire de faire l'évaluation du projet pour déterminer, en complémentarité du comité d'accompagnement, les recommandations qui lui sont adaptées (en cours de rédaction).*

3.1.3. La cohabitation des groupes

114. Dans les centres visités où séjournent à la fois des hommes isolés, des femmes isolées et des familles (en séjour illégal ou non), ceux-ci ne sont pas séparés la plupart du temps. Tous les centres comprenaient naturellement des chambres séparées pour les femmes isolées, les hommes isolés et les familles, mais dans la majorité des centres visités, ces chambres n'étaient pas regroupées par couloir, par étage ou par bloc.

Le mélange des différents groupes peut être positif pour l'ambiance au sein du centre dans la mesure où la présence de familles avec enfants a un effet apaisant sur les autres résidents et limite l'agressivité. D'autre part, force est de constater que lorsque les hommes isolés sont en majorité ou lorsque séjournent dans le centre (en grand nombre) des hommes originaires d'un même pays où le statut de la femme n'est pas égal à celui de l'homme, cela peut peser sur le bien-être et la sécurité des femmes isolées et des familles.

Lorsque les groupes (hommes isolés, femmes isolées, familles) sont mélangés dans le centre, leur proportion doit être équilibrée et des mesures appropriées doivent être prises pour garantir le bien-être et la sécurité de tous les résidents.

La situation où il n'y a que 4 familles dont certaines avec des filles adolescentes, logées à un étage qui compte par ailleurs 200 hommes seuls, est inacceptable.

Pour créer une répartition équilibrée, il convient de revoir le rapport entre les différents groupes dans le bloc BCD[42] du Petit-Château.

3.2. Désignation du lieu de résidence

115. L'investigation a clairement montré dès le départ que le taux d'occupation trop élevé du réseau d'accueil était problématique et que ce problème deviendrait encore plus aigu dans les mois à venir. Depuis l'été 2007, l'occupation du réseau n'a fait qu'augmenter.

Cela pose des problèmes lors de la désignation d'un centre approprié pour le résident. Fedasil doit notamment tenir compte de la situation familiale du résident, de son état de santé, de sa connaissance de l'une des langues nationales ou de la langue de la procédure et accorder une attention particulière à la situation des personnes vulnérables[43].

Le degré d'occupation élevé du réseau réduit la marge de manœuvre de Fedasil qui ne peut tenir compte totalement des critères d'attribution. Ainsi, il est possible par exemple qu'une famille dont les enfants parlent déjà le néerlandais soit envoyée dans un centre d'accueil en Wallonie.

---

42 Cela tant au 1er qu'au 2e étage du bloc BCD.

43 Article 11 § 3 de la loi sur l'accueil.

Dans les trente jours qui suivent la désignation de son lieu de résidence, une première évaluation de la situation du résident doit avoir lieu[44]. S'il apparaît que l'accueil n'est pas adapté aux besoins spécifiques du bénéficiaire de l'accueil, Fedasil peut désigner un autre lieu de résidence. Il va toutefois de soi que ces changements de centre sont également plus difficilement réalisables à mesure que le degré d'occupation des centres est élevé.

3.3. Changement de centre

116. Un changement de centre est possible dans trois situations[45] :

- lorsque la structure d'accueil n'est plus adaptée (à la demande du demandeur d'asile ou à l'initiative de Fedasil),
- en exécution d'une mesure d'ordre ou d'une sanction,
- pour des raisons médicales.

3.4. Fin de l'accueil dans un centre[46]

117. Il existe différentes situations où le droit à l'aide matérielle dans un centre collectif prend fin.

- Les bénéficiaires de l'accueil qui ont obtenu un titre de séjour, ont droit à une aide financière.
- Le droit à l'aide matérielle des familles en séjour illégal prend fin lorsque le cadet des enfants atteint l'âge de la majorité.
- Le droit à l'aide matérielle des demandeurs d'asile déboutés prend fin à l'expiration du délai mentionné dans l'ordre de quitter le territoire.
- Les autres situations, par exemple la fin de la prolongation du bénéfice de l'aide matérielle pour les demandeurs d'asile déboutés[47].

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Afin de viser au traitement harmonisé et le pus équitable possible des demandes de modification de lieu adapté, la Croix-Rouge est dotée d'un service de coordination sociale pour l'ensemble de ses structures d'accueil.*
>
> *Une clarification des modes et champs de décision entre les différents acteurs (centres, partenaires, Dispatching, Fedasil…) pourrait être apportée.*

3.4.1. Accompagnement

118. L'accompagnement social comprend également l'accompagnement du bénéficiaire de l'accueil lors du passage de l'aide matérielle à l'aide sociale qui est accordée par les centres publics d'action sociale.

119. Le législateur n'a pas concrètement fixé ce que ledit accompagnement implique en termes d'accueil. Un arrêté royal qui complète les dispositions de la loi en ce qui concerne le passage de l'aide matérielle à l'aide sociale[48] accordée par les CPAS, doit encore être adopté.

---

44 Article 22 de la loi sur accueil.
45 Articles 12 et 18 de la loi sur l'accueil.
46 Le passage d'un centre ouvert vers une structure d'accueil individuelle est abordé dans la partie III, 3.
47 L'article 7 de la loi sur l'accueil prévoit 4 situations (raisons médicales, force majeure, unité familiale, retour volontaire).
48 Les articles 43 et 57 de la loi sur l'accueil qui garantissent la continuité de l'accueil.

Il existe des différences entre les pratiques des différents centres. Ainsi, certains centres disposent d'un service distinct qui accompagne les personnes lors de la recherche d'un logement. Ce service prend notamment contact avec les CPAS, communique des adresses utiles au bénéficiaire de l'accueil, met à disposition des magazines, se charge du transport,…. Dans d'autres centres, l'accompagnement relève des tâches du travailleur social parmi d'autres, ou il est plus limité.

Afin de soutenir les centres dans leur mission et d'harmoniser les pratiques existantes, Fedasil a clarifié le rôle du centre d'accueil lors du passage de l'aide matérielle à l'aide financière dans une instruction récente[49].

Chaque centre doit être doté d'un point de contact chargé de la préparation active du passage de l'aide matérielle à l'aide financière.

Chaque centre peut déterminer ce point de contact sur la base de son fonctionnement interne (travailleur social, un service d'hébergement spécifique, …), mais les tâches suivantes doivent être remplies.

- Aider le résident dans l'accomplissement des formalités requises auprès des autorités compétentes en vue de l'obtention des documents administratifs après la décision de reconnaissance du statut de réfugié, la protection subsidiaire ou la régularisation.
- Informer clairement et complètement le bénéficiaire de l'aide concernant la prestation de services sur le plan social et financier.
- Contacter le CPAS.
- Aider dans la recherche d'un logement et mettre à disposition des moyens pour ce faire.
- Préparer les résidents à la transition (gestion du budget, points importants dans le choix d'un logement, adresses en dehors du centre pour le suivi médical, psychique et social).
- Informer le résident des droits liés à son nouveau statut (accès au marché du travail, inscription à la mutuelle, etc.).
- Aider lors du déménagement.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Bien qu'ayant mis en place depuis des années des bureaux de logement afin de répondre aux besoins d'accompagnement des résidents lors de leur départ, il est important de souligner que les moyens de ces bureaux sont limités et que la responsabilisation et l'autonomisation des résidents doit être encouragée.*

3.4.2. Délai

120. Fedasil a établi des instructions pour les centres concernant les délais accordés au résident pour quitter la structure d'accueil[50]. Les délais dépendent de la décision dont résulte la fin de l'accueil et donc de la situation administrative du bénéficiaire de l'accueil.

- Les résidents qui ont obtenu un titre de séjour, bénéficient de deux mois pour quitter le centre[51].
- Les demandeurs d'asile déboutés doivent en principe quitter le centre à l'expiration des délais de recours et de l'ordre de quitter le territoire.
- Pour les familles en séjour illégal, le droit à l'aide matérielle prend fin le jour où l'enfant le plus jeune atteint l'âge de 18 ans. La famille doit quitter le centre ce jour-là.

121. En pratique, il n'y a plus d'expulsions de force à partir des centres ouverts.

49 Instruction de Fedasil du 29 août 2008. Voyez également la partie III.4.3.1.2.
50 Instructions de Fedasil des 23 janvier 2008 et 29 août 2008. Voyez également la partie III.4.3.1.2.
51 En principe, le délai commence à courir à partir de la notification de la décision.

4. Information des résidents

4.1. Généralités

122. Le séjour en centre communautaire implique que le résident soit informé correctement des conditions de l'aide octroyée et des modalités pratiques de sa vie au centre. Par ailleurs, des brochures d'information sont établies à l'attention des différentes catégories de résidents (demandeurs d'asile, MENAs , familles en séjour illégal, etc.). Chaque résident reçoit un exemplaire du règlement d'ordre intérieur du centre dans lequel il réside.

123. En général, ces informations lui seront également communiquées lors de la procédure de premier accueil (l'« intake ») organisée à l'arrivée dans le centre. L'organisation de l'intake varie selon les centres : découpage en plusieurs étapes en vue de permettre une assimilation plus aisée d'informations diverses, répartition de la séance d'accueil sur plusieurs services (accueil, administration des résidents, service social, service médical, accompagnement vie quotidienne), remise d'une farde d'information, etc.

124. Il y a lieu de s'assurer que le résident reçoit l'information dans une langue qu'il comprend[52].

4.2. Le règlement d'ordre intérieur (ROI)

125. Un arrêté royal doit déterminer le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil. Un règlement d'ordre intérieur établi par le ministre en détermine les modalités d'exercice[53]. Ces textes n'ont pas encore été pris au moment de la rédaction du présent rapport. Le règlement d'ordre intérieur uniformisé (lequel harmonisera les ROI existants) devrait contenir une partie commune à toutes les structures d'accueil et une partie variable, adaptée aux spécificités de chaque structure d'accueil (comme par exemple les heures d'ouvertures des services offerts aux résidents)[54].

126. Pour les centres d'observation et d'orientation (COO) des MENAs, l'arrêté royal déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables a déjà été pris[55]. Le règlement d'ordre intérieur précisant les modalités de fonctionnement propres au COO doit par contre encore être approuvé par le ministre sur proposition du centre[56].

127. Le centre doit veiller à la bonne et complète compréhension du ROI par le résident[57]. Dès l'arrivée du résident[58] dans la structure d'accueil qui lui est désignée, le règlement d'ordre intérieur lui est communiqué. Certains centres affichent le ROI aux valves et le parcourent lors de la séance d'accueil du nouvel arrivant, d'autres centres remettent un exemplaire du ROI au nouveau résident en

52 Articles 14 et 15 de la loi sur l'accueil.
53 Article 19 de la loi sur l'accueil.
54 La note explicative relative à la loi sur l'accueil établie par Fedasil.
55 Arrêté royal du 9 avril 2007 *déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres d'observation et d'orientation pour les mineurs étrangers non accompagné*, *M.B.*, 7 mai 2007.
56 Article 14 de l'arrêté royal du 9 avril 2007 précité.
57 Article 19 de la loi sur l'accueil.
58 Même si le texte de l'article 14, alinéa 2 de la loi sur l'accueil ne vise explicitement que le demandeur d'asile, il faut évidemment comprendre que cela vise tous les bénéficiaires de l'accueil.

lui demandant de le signer pour accord ou pour s'engager à respecter le règlement. Il est indiqué de remettre systématiquement une copie du ROI au résident et de l'inviter à le signer pour prise de connaissance. Cette disposition est prévue dans le projet de ROI uniforme.

128. Le règlement d'ordre intérieur permet au résident de savoir ce qu'on attend de lui et quels comportements seront sanctionnés. Il énumère aussi dans la plupart des cas les services auxquels le résident a droit. Il règle la transposition concrète des principes de la loi sur l'accueil dans le centre concerné. Il contient dès lors les droits et obligations réciproques des résidents et du centre[59].

129. Il est dès lors urgent qu'un arrêté détermine le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil et que le règlement d'ordre intérieur uniformisé établi par le ministre en détermine les modalités d'exercice.

130. Actuellement, les centres fédéraux semblent avoir établi chacun leur propre ROI, tandis que les centres de la Croix-Rouge Communauté francophone[60] et de Rode Kruis-Vlaanderen travaillent chacun avec un modèle commun, le cas échéant adapté aux spécificités du centre. On y trouve en général le même type d'informations : un mot de bienvenue, la mission du centre (p. ex. les 7 principes de la Croix-Rouge internationale), des consignes de sécurité, l'organisation concrète de la vie au centre (repas, lessives, allocation journalière, visites…), les règles concernant la présence au centre, les heures d'ouverture des différents services, les objets interdits dans le centre ou les chambres, des règles d'hygiène, la possibilité de sanctions, la présentation des services ou de l'équipe, le comportement attendue envers les autres résidents et le personnel, etc.

131. Ces différents règlements datent d'avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur l'accueil et sont donc obsolètes sur un certain nombre de points. A titre d'exemple, certains indiquent que le résident n'a droit qu'aux soins médicaux urgents, d'autres se réfèrent à la phase de recevabilité de l'ancienne procédure d'asile ou à des sanctions qui ne sont plus d'application, etc. Le montant de l'allocation journalière n'y est pas à jour ou l'allocation journalière des MENAs est réduite pendant les vacances scolaires.

132. Dans l'attente de la publication de l'arrêté royal déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil et du ROI uniformisé par arrêté ministériel, les centres doivent mettre l'information contenue dans leurs ROI en conformité avec la nouvelle loi (pour mieux s'assurer que le résident connaît ses droits et devoirs actuels).

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Un projet existe aussi bien pour l'arrêté royal concernant les règles de fonctionnement que pour l'arrêté ministériel déterminant la partie commune du ROI. Le projet d'arrêté royal doit encore être soumis au comité de direction, le projet d'arrêté ministériel a déjà été approuvé par le comité de direction. Les projets seront ensuite transmis à la ministre de tutelle en vue de son accord et de la transmission au conseil d'Etat.*
>
> *Toutefois, et dans l'attente de l'entrée en vigueur des deux arrêtés, le ROI uniformisé et conforme à la loi sur l'accueil pourra être communiqué et transmis à toutes les structures d'accueil communautaires sous la forme d'une instruction. Il sera bien entendu demandé aux centres, via cette instruction, de veiller à remettre immédiatement copie de ce ROI uniformisé à tous les résidents.*

59 En ce sens, l'exposé des motifs de la loi sur l'accueil : « *Le présent projet de loi contient (…) un catalogue de droits et obligations dans le chef du demandeur d'asile et des autres bénéficiaires de l'accueil, de l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (…), des partenaires de l'accueil et des membres du personnel des structures d'accueil* », *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 2565/001, p. 8.

60 Le ROI de la Croix-Rouge Communauté francophone est intitulé le « contrat de vie communautaire ».

La rédaction de la partie variable du ROI est inscrite dans le plan d'action annuel (PAA) 2009 de tous les centres. Fedasil relira et approuvera la partie variable de tous les centres communautaires.

4.3. Brochures d'information

4.3.1. Les demandeurs d'asile

133. Lors de la désignation du lieu obligatoire d'inscription (un centre ouvert *in casu*), Fedasil remet au demandeur d'asile une brochure d'information rédigée, dans la mesure du possible, dans une langue qu'il comprend et décrivant notamment ses droits et obligations en matière d'accueil ainsi que les coordonnées des instances compétentes et des associations pouvant lui prodiguer une assistance médicale, sociale et juridique[61].

134. Cette brochure intitulée « Farde d'information pour les demandeurs d'asile accueillis en Belgique » est remise au demandeur d'asile lorsqu'il passe au Dispatching (immédiatement après avoir introduit sa demande d'asile à l'Office des étrangers)[62]. Elle est disponible dans onze langues. Elle contient une introduction sur la procédure d'asile et l'accueil ainsi que dix fiches thématiques concernant la désignation d'un lieu obligatoire d'inscription, l'hébergement, la protection des victimes de la traite des êtres humains, l'accompagnement médical et psychologique, l'accompagnement social et juridique, les allocations journalières et les services communautaires, la scolarité et les formations, le retour volontaire, la fin de l'aide matérielle et une liste d'adresses utiles.

Remarque de Fedasil

Dans le cadre d'un projet mis en place avec le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides et soutenu par le Fonds européen pour les réfugiés (FER), Fedasil va réaliser courant 2009 un film (DVD) et une brochure d'information pour les demandeurs d'asile qui remplaceront l'actuelle brochure. Ces deux outils seront disponibles en une dizaine de langues. Le film va permettre de toucher un public analphabète et sera diffusé à l'intérieur de la structure d'accueil à l'arrivée du demandeur d'asile (dans le cadre de la procédure de l'intake, par exemple).

4.3.2. Les MENAs

135. Fedasil a édité un guide pour les mineurs étrangers non accompagnés (MENAs) en Belgique (lesquels ne reçoivent dès lors pas en principe la farde d'information pour demandeurs d'asile). Ce guide présente au MENA les différents intervenants et organisations qu'il est susceptible de rencontrer pendant son parcours (Service des Tutelles, Centre d'observation et d'orientation, avocat), la procédure, le deuxième lieu d'accueil, etc.

61 Article 14 de la loi sur l'accueil.

62 Respectant ainsi le délai raisonnable n'excédant pas quinze jours après le dépôt de la demande d'asile au sens de l'article 5 de la Directive européenne sur l'accueil.

4.3.3. Les familles en séjour illégal

136. Les familles en séjour illégal accueillies dans les centres reçoivent en principe une feuille d'information élaborée par Fedasil et distribuée par les CPAS[63] (lequel a pour mission d'établir au préalable que l'enfant de parents en situation illégale est dans le besoin). Cette feuille d'information traite de l'hébergement en centre d'accueil (logement, repas, argent de poche, services communautaires), de l'accompagnement social et médical (et psychologique), de l'enseignement et des activités quotidiennes et du retour volontaire.

137. La feuille d'information pour les familles en séjour illégal date d'avant la nouvelle loi sur l'accueil et nécessite dès lors d'être actualisée (à titre d'exemple, on n'y mentionne pas l'accès à l'aide juridique ou le droit de porter plainte au sujet des conditions de l'accueil).

> *Remarque de Fedasil*
>
> *La feuille d'information doit effectivement être adaptée à la loi sur l'accueil. La version adaptée sera procurée aux CPAS le plus rapidement possible.*

4.3.4. Autres brochures

138. D'autres brochures d'information spécifiques existent et sont distribuées, parfois d'office mais le plus souvent à la demande spécifique du résident. Il s'agit de brochures sur la procédure d'asile, des problématiques de santé, le retour volontaire, les possibilités de formation, des associations de la région, la commune d'implantation, etc.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Il est à souligner que faute de budget, de cadre légal et de disponibilités de formation possibles, il n'est fait écho à cette matière que de manière limitée.*

4.4. Traduction et interprétariat

139. Une compréhension claire et complète des informations fournies dans le cadre de l'accueil doit être garantie au résident ainsi qu'un exercice effectif de ses droits et obligations. Fedasil ou le partenaire veille donc à ce que le résident ait accès à des services d'interprétariat et de traduction sociale dans le cadre de l'exercice de ses droits et obligations décrits dans la loi sur l'accueil[64]. Il s'agit d'une obligation de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'y parvenir[65]. Chaque centre[66] nous a assuré pouvoir faire appel à des services sociaux, provinciaux ou autres de traduction en cas de besoin (soit sur place soit par téléphone).

140. Dans la pratique toutefois, le centre fait souvent appel aux connaissances linguistiques de son personnel. Il est aussi fait appel à d'autres résidents pour faire office de traducteur. Parfois, il s'agit d'un enfant de la famille maîtrisant mieux le français, le néerlandais ou une autre langue véhiculaire du

---

63 En vertu de la circulaire ministérielle du 21 novembre 2006 *remplaçant la circulaire du 16 août 2004 concernant l'arrêté royal du 24 juin 2004 visant à fixer les conditions et modalités pour l'octroi d'une aide matérielle à un étranger mineur qui séjourne avec ses parents illégalement dans le Royaume.*

64 Article 15 de la loi sur l'accueil.

65 Projet de loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 28 (commentaire de l'article 15).

66 Hormis Lombardsijde.

centre. Si cette démarche ne pose pas de problèmes majeurs pour la communication d'informations pratiques relatives à l'organisation de la vie dans le centre, elle doit être par contre absolument exclue dans les autres domaines.

La pratique qui consiste à demander à un enfant de faire office de traducteur pour ses parents doit être exclue lorsqu'il s'agit de notifier une décision de sanction, d'assister à une consultation médicale ou dans le cadre de la procédure d'asile[67] (parentalisation des enfants ou infantilisation des parents).

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil prend bonne note des recommandations et rappellera à toutes les structures que cette pratique doit être évitée.*

141. La confidentialité de l'information sur la santé d'un résident n'est pas toujours garantie dans la mesure où, lors d'examens médicaux, il est souvent fait appel aux membres du personnel ou à d'autres résidents pour faire office d'interprète et ce, avant l'intervention d'un traducteur « assermenté » ou à tout le moins lié par le devoir de confidentialité[68]. L'article 10, §1er, alinéa 2 de la loi relative aux droits du patient prévoit que « *sauf accord du patient, seules les personnes dont la présence est justifiée dans le cadre de services dispensés par un praticien professionnel peuvent assister aux soins, examens et traitements* ».

Il y a lieu de toujours s'assurer que le résident concerné, dûment informé, marque son accord sur la présence d'un membre du personnel (non prestataire de soins professionnel) ou d'un autre résident du centre lors des soins, examens et traitements médicaux.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Les centres font appel à des interprètes sociaux mis à disposition par les Services de Traduction et d'interprétariat social (SeTIS). Les interprètes sociaux sont soumis à un code de déontologie et notamment à la confidentialité des données. Les traducteurs jurés ne relèvent pas des SeTIS et sont demandés pour la traduction de certains documents administratifs relatifs à l'identité de la personne en procédure. La situation peut expliquer que l'on fasse parfois appel et ce en dernier recours, à un membre du personnel non praticien professionnel ou à un autre résident du centre. Les bonnes pratiques et le bon sens font qu'en règle générale, on se sera enquis de l'accord du résident au préalable.*

142. Le constat général exprimé par les membres du personnel rencontrés était qu'ils finissaient toujours par se faire comprendre des résidents. Si l'adoption d'une attitude pragmatique par le personnel des centres mène à bien des solutions, ce qui précède démontre qu'il doit néanmoins y avoir une limite au pragmatisme.

67 Voyez également la partie II.5.3.2.2.

68 Projet de loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 39 (commentaire de l'article 27).

5. Conditions de vie

5.1. Qualité de l'accueil de base

143. Tout demandeur d'asile a droit à un accueil devant lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine[69]. Le préambule[70] de la Directive européenne en matière d'accueil stipule qu'elle a notamment pour objet de fixer des normes minimales qui devraient suffire à garantir un niveau de vie digne.

144. Un niveau de vie digne suppose notamment que les besoins fondamentaux en matière de logement, d'accès aux équipements sanitaires et de nourriture (le gîte et le couvert : un lit, un bain et du pain) soient couverts comme il se doit.

La Directive précise à cet égard uniquement que les Etats membres doivent prendre des mesures relatives aux conditions matérielles d'accueil qui permettent de garantir un niveau de vie adéquat pour la santé et d'assurer la subsistance des demandeurs[71] et que les centres d'hébergement doivent offrir un niveau de vie suffisant[72].

Ni la Directive européenne en matière d'accueil, ni la loi sur l'accueil ne précisent toutefois ce qu'est un niveau de vie suffisant ou à quelles normes concrètes les prestations de base en matière de gîte et de couvert doivent répondre pour garantir un niveau de vie conforme à la dignité humaine[73].

145. L'article 17 de la loi sur l'accueil stipule expressément que les normes auxquelles les centres doivent répondre tant en termes qualitatifs qu'en termes d'infrastructure doivent être définies par arrêté royal.

Aux fins de la préparation dudit arrêté, Fedasil a collaboré, dans le cadre d'un projet BPR[74] relatif aux critères qualitatifs, avec les partenaires de l'accueil à la fixation d'indicateurs et de normes pour l'ensemble du processus d'accueil.

Au moment de l'étude, aucun arrêté royal n'avait toutefois été adopté.

146. En conséquence, il n'a pas été possible de comparer la qualité de l'accueil de base (lit – bain – pain) proposé dans les centres d'accueil à des normes impératives concrètes.

Une enquête objective requiert pourtant de choisir des critères de référence : quel est l'espace minimal dont un résident doit disposer, combien de douches un centre doit-il compter pour que la situation soit conforme à la dignité humaine ?

69 Article 3 de la loi sur l'accueil.

70 Considérant 7.

71 Article 13.2, de la Directive européenne sur l'accueil.

72 Article 14.1.b, de la Directive européenne sur l'accueil.

73 Contrairement aux autres aspects de l'aide matérielle, comme par exemple l'accompagnement médical, psychologique, social et l'aide juridique, les mesures d'ordre et les sanctions, la possibilité d'introduire des plaintes et des recours… dont le contenu est davantage expliqué dans la loi sur l'accueil (et déjà précisé dans un certain nombre d'arrêtés royaux) sur le plan du contenu.

74 Business Process Reengineering.

Un certain nombre de normes ont été prises comme point de départ, dont on peut affirmer, bien qu'elles n'aient pas été fixées par arrêté royal ou ministériel, qu'elles sont acceptées par Fedasil même comme normes minimales[75] :

- installations sanitaires minimales :
  - 1 toilette et 1 douche pour 8 résidents
  - les toilettes et les douches sont séparées pour les hommes et les femmes
- une surface habitable minimale dans les espaces à usage individuel (chambre à coucher) :
  - au moins 4 m^2 par résident
  - pas plus de 6 personnes dans une chambre
- l'intimité des parents est garantie par le biais de cloisons fixes ou mobiles
- chaque centre est pourvu d'une « chambre médicale » à disposition des personnes vulnérables.

Au cours de l'enquête, la situation dans les centres visités a été comparée à ces normes minimales complétées par un certain nombre de principes généraux en matière de droits de l'homme, comme par exemple le droit à la protection de la vie privée et le droit à la vie familiale, qui sont repris dans différents traités internationaux. En ce qui concerne l'interprétation concrète de ces principes, il a été fait application des dispositions du « cahier spécial des charges relatif à l'organisation et la gestion de places d'accueil pour demandeurs d'asile », approuvé par un arrêté royal du 19 mars 2001 comme directive. Bien que cet arrêté royal n'ait jamais été publié et donc que ce cahier des charges ne soit jamais entré en vigueur, il donne toutefois une idée précise des normes qui étaient déjà considérées à ce moment-là comme minimales pour un accueil de qualité.

147. Il est nécessaire de prendre d'urgence l'arrêté royal en application de l'article 17 de la loi sur l'accueil pour remédier au manque de clarté concernant les normes infrastructurelles et qualitatives, ainsi que pour garantir une qualité d'accueil égale dans tous les centres.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *En préparation de l'arrêté royal, un premier travail d'analyse a été réalisé en 2007 par le groupe de travail « Logement et infrastructure ». Ce groupe de travail est arrivé à la conclusion que, la matière du logement étant régionalisée, l'arrête royal en application de l'article 17 de la loi sur l'accueil ne pourra porter que sur des normes purement qualitatives et non sur les normes en matière de logement. Un projet d'arrêté royal sera transmis à la ministre de tutelle dans les meilleurs délais. Les normes en matière de logement et d'infrastructure seront reprises dans une circulaire administrative.*
>
> *A ce stade, Fedasil doit encore préciser dans deux centres tests la pertinence de normes telles que formulées par le groupe de projet, réaliser un premier mesurage auprès de tous les centres communautaires et ensuite rédiger les modifications adéquates de la liste des indicateurs. Au vu de la suroccupation des structures d'accueil, la poursuite de ce projet a été reportée au deuxième semestre de 2009.*
>
> *Entre-temps, les recommandations du Médiateur fédéral (cf. les points 148, 150, 151, 156, 193, 213 et 217) seront prises en considération. Elles seront intégrées dans la liste des normes minimum en concertation avec les partenaires de l'accueil.*

5.1.1. Lits

148. Il existe des différences considérables en ce qui concerne la nature et la surface des espaces privés et des dortoirs proposés aux résidents. Ces différences n'existent pas uniquement entre les différents centres, mais parfois également au sein d'un même centre. Dans un centre, chaque résident

[75] Dans une note adressée au Comité de direction en date du 18 avril 2006, Fedasil proposait de prendre les mesures requises pour répondre dans un délai d'un à deux ans aux normes minimales précitées.

à partir de 12 ans avait droit à une chambre individuelle de 9,5m^2, tandis que dans d'autres centres, jusqu'à 8 voire 12 résidents étaient parfois logés dans un dortoir (dans ce dernier cas, il s'agissait toutefois d'un dortoir subdivisé en 12 chambrettes individuelles[76]).

La norme préétablie par Fedasil en 2006 de 6 personnes au maximum par chambre n'est donc pas respectée partout. La norme de 4m^2 au minimum d'espace privé disponible par résident n'est pas non plus respectée dans certains centres.

Par ailleurs, on peut se demander si un résident qui se voit attribuer une place dans une salle commune comprenant 3 lits superposés qui ne sont aucunement séparés les uns des autres, dispose effectivement d'espace privé même si la chambre mesure plus de 24m^2 au total.

Des lits superposés qui ne sont aucunement séparés les uns des autres (Broechem, le 23 septembre 2008)

De nombreux résidents tentent de remédier à ce manque d'intimité en improvisant des cloisons à l'aide de draps et de couvertures. Cela confère toutefois immédiatement à la chambre un aspect très négligé. Par ailleurs, ce type de construction improvisée ne constitue une « solution » que pour les occupants de la partie inférieure des lits superposés. La situation est nettement meilleure dans les centres qui ont prévu un rideau à la fois pour la partie inférieure et supérieure[77] de chaque lit superposé.

76 La surface totale de la chambre était de 60m^2. En raison de la présence d'un couloir central, les dimensions de chaque chambrette séparée étaient toutefois inférieures à 4m^2.

77 Via un système de « rails ».

S'il est fait usage de lits superposés, le centre doit prévoir une possibilité de séparation tant pour l'occupant du bas que pour celui du haut.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Sous réserve d'une analyse approfondie de l'impact sur la capacité, la recommandation pourrait être prise en considération en réalisant une des deux mesures suivantes : aménagement de rideaux de part et d'autre des lits et disposition adéquate des lits ou remplacement des lits superposés par des lits simples dans les nouvelles implantations ainsi que dans toutes les chambres où cette mesure n'a pas d'impact sur la capacité.*

Les dortoirs communs doivent être aménagés de telle sorte que chaque résident bénéficie de la nécessaire intimité.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *La recommandation sera prise en considération dans le cadre du projet de détermination des normes.*

Le placement de cloisons de séparation ou la création de chambrettes ne permet pas de déroger à la norme de six personnes par chambre au maximum.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Cette mesure ayant un impact sur la capacité, il faut trouver une compensation dans un des centres actuels ou bien dans une nouvelle structure. Par ailleurs, la recommandation des médiateurs sera prise en considération dans le cadre du projet de détermination des normes.*

Les chambrettes, qui comprennent uniquement un rideau en guise de porte et dont les cloisons n'atteignent pas le plafond, créent parfois une illusion d'intimité sans véritablement l'offrir. Ainsi, certains résidents qui se croient seuls dans leur chambrette, font usage de leur téléphone mobile sans s'apercevoir que leurs compagnons de chambrée peuvent écouter leurs conversations ou les subir et qu'ils sont dérangés par le bruit. Les cloisons qui arrivent jusqu'au plafond présentent en revanche l'inconvénient de réduire encore davantage l'entrée directe de la lumière, qui est souvent déjà problématique dans ce type de dortoirs.

Les chambrettes, qui ne comprennent qu'un rideau en guise de porte (Petit-Château, Bloc BCD, le 26 septembre 2008)

149. La capacité de certains centres avait diminué au cours de ces dernières années pour atteindre les normes minimales fixées par Fedasil en 2006. Au cours de ces derniers mois, des lits ont dû toutefois à nouveau être ajoutés à la demande expresse de Fedasil (notamment dans les dortoirs qui avaient d'abord été ramenés à 6 lits, 2 lits ont à nouveau dû être rajoutés) vu le taux d'occupation élevé du réseau.

Il est évident que lorsque le taux d'occupation atteint 95%, les résidents jouissent d'un espace plus restreint que lorsque le taux est de 75%.

Lorsque des personnes doivent être mises à la rue par manque de places d'accueil et que dans certains centres des tentes doivent être montées en supplément ou des salles de sports sont transformées en dortoirs, il serait difficilement admissible de limiter à 6 résidents la capacité des chambres qui accueillaient encore jusqu'à récemment 8 personnes.

Il doit toutefois être clair qu'il ne peut nullement s'agir d'une atténuation des normes de qualité minimales, mais, à l'instar de l'ouverture d'un centre d'accueil d'urgence ou de la création d'une surcapacité, uniquement d'une mesure temporaire destinée à répondre à l'épuisement momentané de la capacité d'accueil normale.

Le propre d'une norme minimale, c'est précisément le fait qu'elle constitue le minimum auquel le résident d'un centre d'accueil peut en principe s'attendre en toutes circonstances.

Lorsque les autorités (Fedasil) déterminent elles-mêmes des normes dont elles affirment qu'il s'agit de normes minimales auxquelles les centres d'accueil doivent répondre, elles doivent veiller à ce que ces normes puissent en principe être respectées en tout temps, même lorsque la capacité est exploitée à 100%.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil est d'accord que les normes minimales doivent être appliquées à tout moment. La crise de l'accueil actuelle a cependant démontré que des moyens supplémentaires afin de pouvoir remplir la mission d'accueil ne sont pas octroyés[78]. Fedasil a dans ce contexte tenté de respecter au maximum les normes tout en garantissant un accueil minimal à un plus grand nombre de personnes possible. Ce faisant, Fedasil est consciente que ceci allait entraîner une baisse de qualité temporaire mais espère que cette période sera la plus courte possible.*

150. L'aménagement des chambres familiales mérite une attention toute particulière. Les parents et les enfants – des enfants en bas âge mais également des adolescents – partagent fréquemment une chambre sans aucune cloison ou séparation. Il est évident que cela complique la vie intime du couple. Cette situation est également loin d'être idéale pour le développement des enfants et la qualité des relations familiales. Or, le droit au respect de la vie familiale est expressément garanti par la loi sur l'accueil et différentes normes juridiques internationales[79].

S'il semble aller de soi que les parents et les enfants doivent toujours pouvoir disposer de chambres séparées, les entretiens avec des résidents et des responsables de centre ont toutefois démontré que les choses ne sont pas toujours aussi simples. Il n'est pas exceptionnel de voir que certains parents, qui ont vécu une expérience traumatisante dans leur pays d'origine, ne se sentent en sécurité que s'ils ont leurs enfants près d'eux la nuit et ne souhaitent donc pas de chambres séparées.

78 Compte tenu de la suroccupation du réseau, les moyens supplémentaires accordés à l'occasion du Conseil des ministres du 6 février 2009 ne suffissent pas selon Fedasil pour garantir la qualité de l'accueil.

79 Article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme, article 14. 2 de la Directive européenne sur l'accueil, article 20 de la loi sur l'accueil.

Une chambre familiale sans aucune cloison ou séparation entre enfants et parents
(Petit-Château, Bloc BCD, le 26 septembre 2008)

Afin de garantir l'intimité des parents et des enfants, les familles avec des enfants de plus de 10 ans, doivent pouvoir disposer, si elles le souhaitent, de chambres séparées. Lorsque les enfants partagent la chambre des parents, une séparation entre le couchage des parents et celui des enfants doit être assurée, conformément aux normes minimales fixées par Fedasil en 2006.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *A noter qu'il n'y a aucun financement qui soit garanti pour financer ces travaux. Par ailleurs, la recommandation des médiateurs sera prise en considération.*

151. Outre l'espace disponible, le nombre de résidents et l'ordonnance des chambres, il y a encore d'autres éléments qui ont un impact important sur la qualité de vie dans les dortoirs.

Le cahier spécial des charges du 19 mars 2001 stipulait déjà que chaque résident devait disposer d'une propre prise de courant. Ce n'est certainement pas le cas partout. Ainsi, des chambres de 6 ou 8 personnes ne comprennent parfois qu'une ou deux prises de courant.

Dans plusieurs centres, les chambres communes ne comportent qu'un point de lumière central. Il est alors impossible pour un résident de lire au lit sans déranger les autres résidents qui veulent dormir. Lorsqu'un résident doit se rendre à la toilette la nuit, il doit trouver son chemin à travers la chambre dans une obscurité totale (le commutateur se trouve souvent à proximité de la porte). S'il allume, toute la chambre est éclairée.

Il va de soi que le même problème se pose dans les chambres familiales qui ne sont pas pourvues d'un espace séparé pour les enfants. S'il n'y a qu'un seul point de lumière, les parents sont quasiment obligés d'aller dormir en même temps que leurs enfants.

Chaque résident qui est hébergé dans une chambre commune doit disposer d'un point de lumière et d'une prise de courant personnels.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Cette recommandation sera intégrée dans les normes minimales à atteindre pour remplir les critères de qualité des infrastructures.*

5.1.2. Equipements sanitaires

5.1.2.1. Intimité

152. En ce qui concerne les installations sanitaires également, il existe des différences considérables entre les centres et parfois également au sein d'un même centre. Certains résidents disposent d'une toilette individuelle et parfois même d'une douche dans leur chambre. D'autres doivent faire usage des installations sanitaires communes.

153. En 2006, Fedasil a considéré que les centres d'accueil devaient disposer au minimum d'une toilette et d'une douche pour huit résidents et que les équipements sanitaires destinés aux femmes devaient être séparés de ceux des hommes.

154. Tous les centres ne disposent toutefois pas de ce nombre minimum de douches et/ou de toilettes. Par ailleurs, non seulement le nombre mais également la répartition des équipements sanitaires dans le centre revêt une grande importance. Ainsi, un bâtiment ne comprenait des douches et des toilettes qu'au premier étage, tandis qu'au rez-de-chaussée vivaient des personnes à mobilité plutôt réduite. Dans un autre centre, les résidents du premier étage doivent utiliser des douches qui ne sont accessibles que par l'extérieur, ce que les résidents trouvent très désagréable surtout en hiver.

155. La séparation des installations sanitaires pour hommes et femmes n'est pas non plus réalisée partout. C'est encore acceptable lorsqu'une toilette et éventuellement une douche sont partagées par deux chambres familiales. Lorsqu'il n'y a pas de douches séparées et qu'en outre, la cabine de douche ne comprend pas d'espace sec permettant de se changer discrètement, la situation n'est pas compatible avec le droit au respect de la vie privée. Il en va de même pour un local de lavabos dépourvu de porte, accessibles tant aux hommes, qu'aux femmes et enfants et qui se trouve dans un couloir comprenant à la fois des chambres familiales et des dortoirs d'hommes. Vu que les résidents du couloir en question n'ont accès qu'aux douches situées dans un autre bâtiment, certains hommes utilisent ces lavabos pour se laver entièrement nus. A la grande consternation notamment des parents qui occupent les chambres familiales toutes proches avec leurs filles adolescentes. Or, le droit au respect de la vie privée est garanti expressément par l'article 20 de la loi sur l'accueil et l'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

156. Pour pouvoir garantir le droit au respect de la vie privée des résidents, les équipements sanitaires communs doivent être séparés pour les hommes et les femmes. Par ailleurs, chaque toilette et chaque douche doivent pouvoir être verrouillées individuellement. Chaque cabine de douche doit être pourvue d'un espace sec doté de quelques portemanteaux, pour laisser les vêtements au sec pendant la douche et permettre aux résidents de se changer en toute discrétion.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Cette recommandation sera intégrée dans les normes minimales à atteindre pour remplir les critères de qualité des infrastructures.*

5.1.2.2. Qualité des installations sanitaires

157. La propreté des installations sanitaires est au moins aussi importante que le nombre de celles-ci.

Les centres visités disposaient quasiment tous de l'une ou l'autre installation sanitaire adaptée pour les nourrissons. Dans certains centres, celles-ci se trouvaient toutefois dans un état lamentable, de sorte que les résidents choisissaient parfois d'acquérir à leurs propres frais une baignoire et une table à langer pour leur bébé, plutôt que d'utiliser l'infrastructure commune.

Toilette (Petit-Château, Bloc BCD, le 26 septembre 2008)

Il va de soi que l'entretien d'équipements sanitaires fréquemment utilisés n'est pas évident. Certains centres parviennent toutefois à maintenir leurs équipements sanitaires relativement propres, alors que des situations inacceptables sur le plan hygiénique ont été constatées dans d'autres centres : des toilettes carrément puantes avec des restes d'excréments et des douches sentant le renfermé, couvertes de moisissures et de dépôts.

Ceci alors même que, dans la quasi-totalité des centres visités, hormis au centre d'accueil d'urgence, au COO et (en partie[80]) au centre de transit, l'entretien des installations sanitaires était assuré par les résidents dans le cadre des services communautaires.

Un contrôle strict de l'entretien des installations sanitaires dans le cadre des services communautaires, complété à intervalles réguliers par un entretien approfondi effectué par une société spécialisée, est indispensable[81].

Même en dépit de l'entretien régulier et d'un contrôle strict de l'exécution de celui-ci, les installations sanitaires sont inévitablement sujettes après un certain temps à la formation de dépôts et de moisissures, ne fût-ce qu'en raison de l'usage intensif.

80 Dans le centre de transit, l'entretien est assuré par un travailleur externe, assisté par des résidents du Petit-Château dans le cadre des services communautaires. Voir plus loin Partie II, 5.2.1.2. Services communautaires.

81 Voir plus loin Partie II, 5.2.1.2. Services communautaires.

Une cabine de douche (Broechem, le 26 septembre 2008)

Il convient donc de choisir des équipements sanitaires résistant à un usage intensif et de veiller à leur renouvellement régulier.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil bénéficie à cet égard de l'expérience de la Régie. Toutefois un effort doit encore être fait pour mieux capitaliser et échanger les expériences utiles dans les travaux déjà entrepris.*

158. Dans certains centres, des systèmes d'évacuation et d'égout totalement inadaptés provoquent des bouchages récurrents et des nuisances olfactives presqu'insupportables et constantes.

Pour garantir la qualité et l'efficacité des installations sanitaires, il convient de veiller à des systèmes d'évacuation et d'égout appropriés.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Des installations sont parfois vétustes et non conformes aux dispositions actuelles. Certains systèmes sont inadéquats pour l'usage qui en est fait. C'est notamment le cas dans les centres qui sont construits en préfabriqué. Pour le reste, il faut constater que les installations sanitaires sont sollicitées dans des conditions intensives, voire inappropriées. Les canalisations doivent être très souvent débouchées.*
>
> *La Régie et l'Agence multiplient les travaux de réparation et d'amélioration des sanitaires.*

159. La température et la force du jet d'eau sont également des éléments essentiels à la qualité des douches. Etant donné que dans la quasi-totalité des centres, les résidents n'ont pas la possibilité de

régler la température ou le jet d'eau, des normes claires doivent être fixées à cet égard et le respect de celles-ci doit être contrôlé quotidiennement[82].

5.1.2.3. Paquets sanitaires

160. L'accès à un équipement sanitaire est un des besoins fondamentaux des résidents auxquels les centres d'accueil doivent pourvoir. L'accès à un équipement sanitaire n'implique pas uniquement l'accès à l'infrastructure sanitaire, mais également les produits nécessaires pour pouvoir utiliser efficacement ladite infrastructure et pourvoir à l'hygiène personnelle.

Dans la totalité des centres visités, un paquet sanitaire comprenant un certain nombre de produits de base est mis à la disposition des résidents pour leur hygiène personnelle. Bien que la composition des paquets ne fût pas la même partout, tous les paquets comprenaient les produits les plus essentiels tels qu'un essuie-main, un gant de toilette, du savon, un gel douche, du shampooing, une brosse à dents, du dentifrice, du papier toilette, des préservatifs, des serviettes hygiéniques pour les femmes, du nécessaire de rasage pour les hommes, des produits de soin et des langes pour bébés …

La manière dont les paquets sont complétés ou renouvelés durant le séjour, varie d'un centre à l'autre. Les résidents des centres gérés par Rode Kruis-Vlaanderen reçoivent à leur arrivée dans le centre un paquet de base gratuit, mais ils doivent ensuite acheter les produits[83] au prix de revient. Il s'agirait ainsi d'empêcher que certains résidents ne stockent des produits reçus gratuitement voire même n'en fassent un petit commerce.

161. La pratique dans certains autres centres démontre qu'il existe des alternatives pour éviter le stockage et le commerce des produits.

Dans certains centres, les paquets sanitaires sont complétés sur simple demande, ce qui pourrait effectivement en favoriser la surconsommation. Dans d'autres centres, le paquet est renouvelé totalement ou partiellement à intervalles réguliers (toutes les deux semaines, tous les mois, etc.), ce qui limite le risque de surconsommation, mais qui constitue en même temps un système relativement rigide.

Un centre a introduit un système de points. Initialement, les résidents recevaient chaque semaine le même paquet de base. Vu que les résidents ne semblaient pas tous avoir besoin chaque semaine des mêmes produits, le centre a décidé de transformer la valeur du paquet sanitaire en points. Chaque résident reçoit chaque mois le nombre de points qui lui permettent en principe « d'acheter » les paquets qui lui étaient auparavant fournis automatiquement chaque semaine. Le système de points lui permet toutefois de choisir les produits dont il a besoin et ceux dont il n'a pas besoin. Les résidents peuvent en outre également choisir entre des produits blancs « meilleur marché » (moins de points) et des produits de marque « plus chers » (plus de points). Afin de responsabiliser encore davantage les résidents, le système de points est appliqué de façon relativement stricte : lorsque le crédit mensuel est épuisé, le résident ne peut plus recevoir de produits ce mois-là (à l'exception des produits de base essentiels tels que des langes ou du papier toilette).

Cela permet aux résidents de gérer eux-mêmes leur consommation, même s'ils ne doivent pas payer pour leur paquet sanitaire.

82 En dépit du fait que la quasi-totalité des centres ont confirmé que des contrôles sont effectués régulièrement, certains résidents se sont plaints que l'eau était trop froide dans les douches ou que l'eau était trop chaude pour les premiers utilisateurs et glaciale pour les derniers utilisateurs.

83 Eventuellement à l'exception du papier toilette où un rouleau vide peut être échangé contre un nouveau rouleau.

La pratique selon laquelle les résidents peuvent uniquement recevoir (un complément) des produits de base sanitaires moyennant paiement du prix de revient de ceux-ci, est contraire au principe même de l'octroi de l'aide matérielle et doit être adaptée.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil tiendra compte de la recommandation.*

5.1.3. Nourriture[84]

162. La nourriture constitue le premier besoin fondamental de l'homme et représente en conséquence une donnée extrêmement importante dans la vie du centre. La plupart des centres visités disposent d'une cuisine commune où la nourriture est préparée par un restaurateur extérieur ou y est réchauffée.

Dans tous les centres, il y a au moins trois repas par jours, et la plupart des centres proposent également un quatre-heures et/ou un snack en soirée. Les horaires sont basés sur les habitudes belges. Dans certains centres, le repas chaud est servi à midi, dans d'autres, c'est le soir. Les résidents qui pour un motif valable ne peuvent être présents (présence à l'école, examen médical, etc.) lors du repas chaud, le reçoivent à un autre moment.

Dans deux des centres visités, les résidents peuvent en outre acheter des petits snacks (biscuit, chocolat, glace, etc.) dans une cafétéria.

Dans la quasi-totalité des centres[85], les résidents peuvent recevoir un régime adapté à leurs convictions (religieuses). Des régimes particuliers sont également possibles sur prescription médicale.

Dans tous les centres visités, l'équipe du Médiateur fédéral a consommé le même repas que les résidents à midi. Tous ces repas étaient d'un niveau acceptable.

163. Plusieurs résidents ont formulé des remarques concernant la nourriture : le repas du soir est servi trop tôt, les uns estiment que la nourriture n'est pas suffisante, d'autres trouvent que les repas sont trop épicés, d'autres encore pensent qu'il y a trop de repas à base de pain, tandis que certains estiment que le riz est servi trop fréquemment, etc.

Les remarques concernant la nourriture résultent essentiellement de différences culturelles. Les personnes originaires des pays asiatiques apprécient les repas fortement épicés, la plupart des Africains n'ont pas l'habitude de manger beaucoup de pain… Etant donné que la population des centres est très diverse, il est pratiquement impossible de contenter tout le monde, même si tous les centres ont confirmé tenir compte autant que possible des remarques des résidents.

84 En ce qui concerne le respect des prescriptions en matière d'hygiène et les règles en matière de sécurité alimentaire, nous renvoyons à la partie II, 2.3. Sécurité des infrastructures.

85 Il n'y a qu'au centre d'accueil d'urgence de Lombardsijde qu'il n'y avait pas la moindre possibilité de choisir (hormis un bar à salade). Voir plus loin sous le point 5.3.3.

164. Ces problèmes peuvent être résolus en permettant aux résidents de cuisiner eux-mêmes. Dans un certain nombre de centres qui proposent des repas communs, les résidents ont également la possibilité de préparer eux-mêmes leur repas. Dans certains centres, l'infrastructure permettant aux résidents de cuisiner eux-mêmes est limitée, de sorte que les résidents ne peuvent le faire qu'occasionnellement. Dans d'autres centres, les résidents qui le souhaitent peuvent cuisiner leurs propres plats quasi systématiquement. Etant donné que ces centres proposent néanmoins un repas commun, les résidents qui souhaitent cuisiner eux-mêmes doivent en principe acheter eux-mêmes les ingrédients à cette fin.

La possibilité pour les résidents de cuisiner eux-mêmes
(Petit-Château, Bloc E, le 26 septembre 2008)

165. Certains centres n'offrent pas de cantine commune et les résidents cuisinent toujours eux-mêmes. Dans l'un, chaque famille dispose d'une propre cuisine, et dans l'autre, la cuisine est partagée par plusieurs familles ou un groupe de personnes isolées.

Dans ce cas, les résidents reçoivent des chèques-repas qui leur permettent d'acheter des denrées alimentaires dans les magasins à proximité ou ils peuvent faire des achats dans le magasin du centre par le biais d'un système de points.

166. La quasi-totalité des responsables de centre soulignent l'impact extrêmement positif de la possibilité de cuisiner soi-même sur le bien-être des résidents. Les résidents peuvent non seulement préparer ainsi la nourriture dont ils ont envie, mais cela leur procure également le sentiment de pouvoir réellement se prendre en charge eux-mêmes ou leurs familles.

Etant donné que la vie en centre communautaire devient nettement plus supportable, tant pour les familles que pour les personnes isolées, lorsque les résidents peuvent cuisiner eux-mêmes, cette possibilité doit pouvoir être proposée aux résidents de tous les centres.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Dans la réalité budgétaire actuelle, il est impossible pour la Croix-Rouge d'effectuer les aménagements nécessaires pour proposer cette possibilité.*

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Tant Fedasil que les partenaires sont conscients que la possibilité de pourvoir cuisiner pour soi-même rend la vie communautaire nettement plus supportable. Tous les centres ne sont pas encore équipés d'une cuisine pour les résidents à usage occasionnel mais c'est un des objectifs à atteindre.*
>
> *A ce jour, 607 résidents peuvent accéder à des cuisines dans les centres fédéraux. Dans le cadre du plan de travaux des années 2009-2011, il est prévu d'aménager des cuisines "accessibles" à 378 résidents. A noter toutefois que la construction de ces cuisines est conditionnée aux disponibilités budgétaires de la Régie et au respect par celle-ci des priorités fixées par Fedasil.*

5.1.4. Habillement - blanchisserie

5.1.4.1. Habillement

167. La plupart des résidents disposent, à leur arrivée dans le centre, de vêtements en quantité suffisante. Les nouveaux arrivants ont toutefois la possibilité de compléter gratuitement leur garde-robe dans tous les centres visités.

Seuls le centre de transit et le centre d'accueil d'urgence ne mettent pas de vêtements à la disposition des résidents. Dans la mesure où les résidents ne séjournent en effet que quelques jours dans lesdits centres, il ne s'agit pas d'un problème insurmontable.

168. En ce qui concerne la distribution des vêtements, il y a à nouveau des différences importantes entre les centres.

Dans les centres Fedasil visités, les vêtements sont gratuits, parfois avec un système de points ou de tickets. Les résidents peuvent faire leur choix dans le vestiaire du centre qui fonctionne sur la base de dons.

Les centres de la Croix-Rouge Communauté francophone mettent également des vêtements gratuitement à la disposition des résidents. Un centre disposait également d'une boutique qui propose des vêtements qui sont encore en excellent état à un prix symbolique (€ 1,00). Le stock accumulé grâce aux dons est parfois complété par des sous-vêtements neufs (fins de séries, faillites).

Les centres visités de Rode Kruis-Vlaanderen comptent un prix symbolique pour chaque habit (de € 0,25 à € 2,50 en fonction de l'état et de la nature de l'article). Les centres entendent ainsi responsabiliser les résidents et empêcher la surconsommation. Les centres investissent le produit de la vente dans l'achat de chaussettes neuves et de sous-vêtements neufs dont un petit stock (de 2 à 3 pièces) est gratuitement distribué aux nouveaux arrivants. Dans certains centres, les résidents reçoivent également un budget annuel supplémentaire notamment pour l'achat de chaussures.

5.1.4.2. Blanchisserie

169. Les centres Fedasil et de la Croix-Rouge Communauté francophone visités disposent d'un salon-lavoir qui est exploité dans le cadre des services communautaires. Dans les centres Fedasil qui comprennent une section pour les mineurs étrangers non accompagnés, celle-ci dispose également d'un propre salon-lavoir où les jeunes peuvent faire eux-mêmes leur lessive.

Dans les centres de Rode Kruis-Vlaanderen, les résidents faisaient leur lessive soit de manière totalement indépendante, soit les machines étaient remplies et lancées par les résidents encadrés par le personnel du centre.

Le repassage est effectué partout par les résidents mêmes, soit dans un local de repassage équipé à cette fin, soit en empruntant le matériel nécessaire.

170. Hormis au centre de transit et au centre d'accueil d'urgence à Lombardsijde, aucun problème n'a été constaté à ce propos.

Ces deux centres ne sont pas dotés d'une machine à laver, ni d'un sèche-linge. Dès que les résidents séjournent plus que quelques jours dans ces centres (ce qui semble être le cas dans la pratique), cela

pose problème. Les résidents reçoivent de la poudre à lessiver, mais ils doivent se débrouiller en utilisant les lavabos dans les locaux sanitaires et des fils à sécher le linge improvisés. Non seulement, le lavage est moins efficace, mais crée aussi un grand désordre et produit un surplus d'humidité dans les locaux sanitaires.

Un fil à sécher le linge improvisé (Lombardsijde, le 27 août 2008)

Dans le centre de transit et dans le centre d'accueil d'urgence, les résidents doivent également avoir la possibilité de (faire) laver et sécher leurs vêtements à la machine.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil peut être d'accord sur la recommandation, mais précise qu'il ne faut pas perdre de vue que l'accueil d'urgence est un accueil avec une durée très limitée de séjour et que la configuration des infrastructures ne permet pas toujours d'offrir cette possibilité aux personnes accueillies en centre d'urgence.*

171. Le lavage des draps (généralement toutes les 2 à 3 semaines) et des couvertures (généralement tous les 1 à 2 mois) est assuré par une société externe dans la quasi-totalité des centres.

5.2. Occupations quotidiennes

5.2.1. Allocation journalière et services communautaires

5.2.1.1. Généralités

172. Le résident en centre ouvert a droit à une allocation journalière[86]. Le paiement de ladite allocation a lieu par semaine.

Un résident peut accroître le montant de l'allocation journalière à laquelle il a droit, en effectuant des services communautaires. Cette majoration est calculée sur la base d'un tarif forfaitaire fixé par le centre et approuvé par Fedasil.

Le montant de l'allocation journalière doit être fixé par arrêté royal, ainsi que le montant mensuel maximal de la majoration et les conditions d'exécution des services communautaires. A ce jour, aucun arrêté royal en exécution de l'article 34 n'a encore été publié au Moniteur Belge.

5.2.1.2. Allocation journalière

173. En ce qui concerne le montant de l'allocation journalière, Fedasil renvoie à l'arrêté royal du 1er avril 2007 qui a été adopté en exécution de l'article 62, §2bis[87] de la loi-programme du 19 juillet 2001.

Cet arrêté royal attribue les allocations hebdomadaires suivantes (à l'indice actuel) :

- Adulte	€ 6,60
- Mineur scolarisé de 12 ans ou plus	€ 6,60
- Mineur non scolarisé de 12 ans ou plus	€ 3,90
- Mineur de moins de 12 ans	€ 3,90
- Mineur non accompagné dans un COO	€ 5,10

Bien que ces règles soient évidentes, il apparaît qu'elles ne sont pas appliquées dans la pratique de la même manière dans tous les centres d'accueil.

Ainsi le règlement d'ordre intérieur d'un centre (Fedasil) prévoit que l'allocation pour les demandeurs d'asile mineurs non accompagnés est limitée pendant la période de vacances à € 2,50. C'est contraire à une instruction de Fedasil du 4 juillet 2007 qui stipule que l'argent de poche payé aux mineurs soumis à l'obligation scolaire de 12 ans ou plus ne sera pas diminué pendant les vacances scolaires.

A l'inverse, dans les centres gérés par Rode Kruis-Vlaanderen, les demandeurs d'asile mineurs non accompagnés qui suivent régulièrement les cours et participent à l'école de devoirs, reçoivent pendant l'année scolaire une allocation supplémentaire de € 2,50 par mois.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Depuis le règlement de l'argent de poche du 1er avril 2007, l'allocation complémentaire de scolarité n'est plus octroyée.*

86 Article 34 de la loi sur l'accueil.
87 Supprimé par l'article 70 de la loi sur l'accueil.

Remarque de Fedasil

Fedasil rappellera aux centres et structures d'accueil les règles relatives à l'argent de poche telles qu'elles sont reprises dans les instructions du 4 juillet 2007. Leur attention sera attirée sur le fait qu'ils ne peuvent pas prévoir dans le ROI qu'un montant d'argent de poche différend sera accordé pendant les vacances scolaires et que le paiement de l'argent de poche ne peut être lié au comportement des résidents.

174. Un arrêté royal en exécution de l'article 34 de la loi sur l'accueil doit veiller à un règlement uniforme en matière d'allocation journalière.

Remarque de Fedasil

En plus du montant de l'argent de poche, l'arrêté royal exécutant l'article 34 de la loi sur l'accueil doit également fixer le montant maximal de l'augmentation mensuelle et les conditions pour l'exécution des services communautaires. Fedasil attire l'attention sur le fait qu'un arrêté royal relatif à l'argent de poche a déjà été pris le 1er avril 2007, avant l'entrée en vigueur de la loi sur l'accueil, sur la base de l'article 62, §1 de la loi-programme du 19 juillet 2001. Dès lors, des règles relatives à l'argent de poche existent déjà.

Fedasil se rend compte que, pour des motifs de cohérence et de clarté, il est indiqué d'insérer les dispositions de l'arrêté royal relatif à l'argent de poche dans l'arrêté royal qui sera pris en exécution de l'article 34 de la loi sur l'accueil.

La concertation pour le volet "services communautaires" sera remise en marche afin de finaliser le projet d'arrêté royal en exécution de l'article 34 de la loi sur l'accueil. En principe, cet arrêté royal en projet sera soumis au ministre en juin 2009 au plus tard. L'arrêté royal relatif à l'argent de poche y sera inséré.

175. La loi sur l'accueil[88] exclut expressément les résidents du centre d'accueil d'urgence du droit à l'allocation journalière.

176. Dans la partie consacrée aux centres chargés d'une mission spécifique[89], nous avons déjà soulevé le fait que la limitation des modalités de l'accueil au centre de transit de Woluwe-Saint-Pierre n'était pas conforme à la législation.

En conséquence, il est inacceptable qu'aucune allocation journalière ne soit versée pour l'instant aux résidents du centre de transit. Le centre a conscience du problème, car il a indiqué vouloir demander à Fedasil de trouver une solution pour les résidents dont le « séjour est prolongé ».

Tous les résidents du centre de transit doivent recevoir l'allocation journalière dès leur arrivée au centre.

Remarque de Fedasil

Si tous les résidents doivent recevoir une allocation journalière, il conviendra d'inscrire des moyens complémentaires dans le budget de WSP en conséquence. Fedasil précise que compte tenu du système en vigueur pour la distribution de l'argent de poche dans les centres, à savoir une fois par semaine, il conviendra d'harmoniser et adapter de manière rigoureuse le système et le suivi de la distribution entre centres afin d'éviter - comme cela peut être le cas aujourd'hui - qu'un demandeur d'asile perçoive deux fois l'argent de poche.

88 Article 18 de la loi sur l'accueil.
89 Voir Partie II, 1.1.2.3.

5.2.1.3. Services communautaires

❖ Allocation maximale autorisée

177. En ce qui concerne la majoration mensuelle maximale de l'allocation journalière suite à l'exécution de services communautaires, Fedasil renvoie à une pratique existante qui autorise un maximum de € 125 par mois (en ce compris l'allocation journalière). Comme indiqué précédemment, aucun arrêté royal en exécution de l'article 34 de la loi sur l'accueil n'a encore été publié au Moniteur Belge.

L'investigation a révélé que tous les centres connaissent effectivement le maximum imposé par Fedasil, mais qu'ici encore, l'égalité entre les différents centres est loin d'être garantie.

178. Le responsable d'un centre Fedasil a confirmé que l'objectif est de permettre à tous ceux qui le souhaitent de gagner le montant mensuel maximal. Un autre centre Fedasil a indiqué que ce montant maximal est régulièrement dépassé. Un troisième centre Fedasil a déclaré que le montant maximal n'est quasiment jamais atteint et que ce n'est pas un objectif.

179. L'administration centrale de Rode Kruis-Vlaanderen a établi ses propres directives : un adulte peut gagner, sur une période de 3 mois, un minimum de € 50 et un maximum de € 100 en plus. Pour les familles avec enfants, ces montants sont majorés de € 30 par enfant mineur à charge. L'objectif à cet égard n'est pas de donner la possibilité à tout le monde de gagner effectivement le maximum fixé, mais de permettre à tout résident qui le souhaite, de doubler son argent de poche (ce qui revient à un gain supplémentaire de l'ordre de € 30 par mois[90] ou € 90 par trimestre).

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Cette façon de procéder date d'avant l'augmentation structurelle de l'argent de poche. L'ambition reste de répartir les services communautaires de manière uniforme parmi les demandeurs d'asile qui souhaitent y participer, en tenant compte du maximum légal, même si celui-ci n'est quasi jamais atteint.*

180. A titre de comparaison : un adulte isolé peut gagner dans un centre Fedasil jusqu'à € 95 de plus par mois[91] en effectuant des services communautaires.

181. Les centres de Rode Kruis-Vlaanderen estiment qu'ils n'ont pas les moyens budgétaires nécessaires pour permettre à tout le monde de gagner le maximum autorisé. Selon le responsable de l'un de ces centres, la demande de faire des services communautaires est très faible dans son centre. Le centre doit parfois même encourager les résidents pour qu'un travail déterminé soit tout de même réalisé. Un autre responsable de centre regrette cependant qu'il ne soit pas en mesure de proposer davantage de services communautaires pour des raisons budgétaires. Il affirme que les services communautaires permettent aux résidents d'avoir une occupation utile; parfois, cela leur permet d'utiliser leurs talents et leur procure de l'argent de poche supplémentaire.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Le nombre de services communautaires qu'un résident peut effectuer dépend aussi de la proportion de résidents d'un centre réellement concernés par les services communautaires: les centres qui hébergent majoritairement des familles nombreuses auront une base moindre de résidents pouvant exercer des*

[90] Montant hebdomadaire d'argent de poche € 6,60 x 4,5 = +/- € 30 par mois.

[91] Maximum € 125 par mois au total - (l'allocation journalière 4,5 x 6,60 =) € 30 = € 95 par mois de gain supplémentaire pour les services supplémentaires.

> *services communautaires. Le réel intérêt de chaque résident à prester des services communautaires, notamment lorsqu'il s'agit de travaux moins valorisants (nettoyage des sanitaires,...), est également important.*

182. Les centres visités de la Croix-Rouge Communauté francophone appliquent également le maximum établi par Fedasil à hauteur de € 125 par mois. Selon les informations communiquées par un responsable de centre, il apparaît toutefois que dans son centre, il est quasiment impossible pour la majorité des résidents d'atteindre ce maximum : les résidents ne peuvent effectuer des services communautaires que toutes les 4 semaines en moyenne, tandis que bon nombre de ces services communautaires ne rapportent pas plus de € 20 à € 30 par semaine. En pratique, la différence par rapport aux centres de Rode Kruis-Vlaanderen est donc nettement inférieure à ce que le montant maximal théorique laisse supposer à première vue. Cela étant, des responsables de centres Fedasil ont également précisé que le montant maximal théorique n'est jamais atteint dans leur centre.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Pour la Croix-Rouge aussi, il est impossible de permettre à tous les résidents d'obtenir le maximum mensuel autorisé sans une réévaluation du taux journalier de financement.*

❖ Accès égal

183. Par ailleurs, il n'est pas toujours clairement établi qui peut effectuer des services communautaires et qui ne peut pas le faire. Ainsi, dans certains centres les MENAs peuvent augmenter leur argent de poche en effectuant des services communautaires, tandis que dans un autre centre, ce n'est pas possible.

Les résidents du centre de transit peuvent effectuer des services communautaires, bien qu'ils ne reçoivent aucune allocation journalière. Cependant, ils ne sont pas systématiquement informés de cette possibilité et ils doivent expressément en faire la demande. Les services communautaires (entretien des espaces communs) au centre de transit sont en principe assurés par les résidents du Petit-Château[92]. Certains résidents du centre de transit qui le remarquent, se portent spontanément candidats pour effectuer également des services communautaires, ce qui leur est accordé dans la mesure du possible et en donnant la priorité aux résidents qui séjournent au centre depuis le plus longtemps.

184. En ce qui concerne la rémunération des services communautaires, la loi sur l'accueil[93] stipule expressément que le centre fixe lui-même le tarif forfaitaire de ladite rémunération. Le centre tient compte à cet égard de la nature de la prestation et soumet le tarif à Fedasil pour approbation.

Des questions s'imposent toutefois concernant le « tarif de base » différent qui semble être appliqué. Alors que certains centres appliquent une rémunération de base de près de € 1,90 ou € 2,00 par heure, d'autres centres paient € 1,25 , € 1,30 ou € 1,50 de l'heure. Il est important qu'un centre puisse tenir compte de la nature du travail et des circonstances concrètes dans lesquelles la tâche doit être accomplie, pour déterminer la rémunération d'un service communautaire. Le tarif pour la rémunération d'une prestation de base[94] doit par contre être identique partout.

92 Il y a en outre une personne extérieure engagée à temps plein pour l'entretien au centre de transit.
93 Article 34 de la loi sur l'accueil.
94 Une prestation pour laquelle il n'y a pas de circonstances particulières qui pourraient justifier une rémunération plus élevée que la rémunération normale.

Fedasil doit veiller à ce que les centres appliquent un tarif identique pour la rémunération d'une prestation de base.

185. Outre les inégalités précitées entre les différents centres, dans certains centres un accès égal aux services communautaires pour tous les résidents n'est pas garanti.

Or, la loi sur l'accueil stipule expressément que les centres d'accueil sont tenus de veiller à ce que tous les résidents puissent participer de manière équitable aux services communautaires.

186. L'accès égal semble être le mieux garanti dans les centres où les candidats pour l'exécution des services communautaires sont intégrés dans un système de tour de rôle. Ils peuvent ainsi effectuer des services communautaires – cela varie d'un centre à l'autre – toutes les semaines ou toutes les 2 à 4 semaines.

D'autres centres optent pour un système de prestations successives maximales par le même résident. Cela implique qu'un service communautaire donné est toujours effectué par le même résident. Ce n'est que lorsque ledit résident part, qu'il ne souhaite plus effectuer de services communautaires ou qu'il dépasse l'allocation maximale autorisée, qu'un autre résident qui s'est inscrit sur la liste d'attente, a l'occasion d'assurer le service communautaire. L'un de ces centres a admis que la participation équitable n'est pas toujours garantie de cette manière. Ce système est dès lors contraire à la loi sur l'accueil et doit être adapté immédiatement.

Ces différences d'accès aux services communautaires sont contraires à l'article 34 de la loi sur l'accueil et au principe d'égalité. Dans l'attente de l'adoption de l'arrêté royal, chaque centre doit veiller à un accès égal de tous les résidents aux services communautaires.

Afin de garantir le traitement égal en matière de services communautaires, un arrêté royal en exécution de l'article 34 de la loi sur l'accueil s'impose d'urgence.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Le règlement actuel contient une discrimination sérieuse dans le sens où chaque isolé est en droit de recevoir 125€ par mois qu'il soit seul sans enfants ou, par exemple, une maman seule avec quatre enfants. Dans les faits, cette dernière aura beaucoup moins de possibilités de faire quelque chose en plus. Par ailleurs, l'indexation de l'argent de poche (allocation journalière) est prévue tandis que cela n'est pas le cas pour le montant maximal autorisé. Rode Kruis estime qu'il s'agit là d'une situation curieuse.*

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Le projet du futur arrêté royal concernant les services communautaires mentionne un certain nombre de principes relatifs à la répartition uniforme des services communautaires parmi les résidents. Sont ainsi repris le traitement égal, la liste d'attente, etc. Le projet d'arrêté royal fixe également les tarifs de la rémunération des prestations de base, de sorte que tous les centres d'accueil appliqueront un tarif identique pour la rémunération d'une prestation de base. Dans l'attente de l'arrêté royal, ces principes d'un traitement égal seront rappelés aux centres.*

❖ Exécution des services communautaires – propreté générale et hygiène

187. Outre la garantie de l'accès égal aux services communautaires, le contrôle de l'exécution correcte de ceux-ci mérite également une attention particulière.

Dans la quasi-totalité des centres visités[95], l'entretien des espaces communs[96] : couloirs, installations sanitaires, espaces de vie… est assuré par le biais des services communautaires.

Il existe dès lors un lien direct entre la qualité de l'exécution des services communautaires et la propreté générale et l'hygiène dans le centre.

Des déchets qui traînent à côté des poubelles (Petit-Château, Bloc BCD, le 26 septembre 2008)

Comme nous l'avons déjà indiqué dans le chapitre concernant l'équipement sanitaire des centres, certains centres donnaient une impression de propreté relative, tandis que dans d'autres, c'était nettement moins le cas : des installations sanitaires sales, des fontaines d'eau bouchées par des déchets et des restes de nourriture, des déchets qui traînent à côté des poubelles, etc., tout cela aboutit en certains endroits à une situation inacceptable sur le plan hygiénique.

La qualité d'exécution des services communautaires doit être contrôlée de manière systématique et approfondie.

Plusieurs centres assurent effectivement un certain contrôle de la qualité de l'exécution des services communautaires dans la mesure où il y a des « sanctions » lorsque le travail n'a pas été correctement exécuté. Ces « sanctions » vont de la demande de recommencer le travail à la suppression de la liste

95 Hormis au COO et au centre d'accueil d'urgence à Lombardsijde où une société externe a été engagée par la Défense pour le nettoyage. Au centre de transit, une personne extérieure chargée de l'entretien à temps plein est assistée par les résidents du Petit-Château.

96 Les résidents se chargent eux-mêmes du nettoyage de leur propre chambre. Le matériel d'entretien requis est mis à leur disposition pour ce faire.

des services communautaires, en passant par une réduction de l'allocation ou l'exécution gratuite d'un service communautaire. Toutefois, il n'apparaît pas toujours clairement si les contrôles de l'exécution des services communautaires sont effectués systématiquement ou plutôt sporadiquement.

Une fontaine d'eau (Petit-Château, Bloc BCD, le 26 septembre 2008)

Les centres où un contrôle systématique et approfondi de l'exécution des travaux est clairement effectué, étaient également relativement propres. Dans ces centres, chaque résident effectuant des services communautaires reçoit une carte ou une fiche de contrôle. Chaque jour après le contrôle de l'exécution du service communautaire, un cachet ou une signature sont apposés par un accompagnateur sur la carte. Si le service communautaire n'a pas été effectué correctement, le résident doit y remédier pour recevoir un cachet ou une signature. Au terme de la semaine, le résident est payé par rapport au nombre de cachets ou de signatures sur sa carte.

Les centres qui appliquent ce type de système ne donnaient néanmoins pas tous une impression de propreté. Il convient dans ces cas de s'interroger sur l'efficacité et l'efficience du système de contrôle dans ces centres.

Il faut bien constater par ailleurs que même un contrôle approfondi et systématique de l'exécution des services communautaires ne constitue pas à lui seul une garantie suffisante de propreté et d'hygiène.

Comme indiqué ci-avant, l'entretien épisodique des équipements sanitaires par une société spécialisée, le renouvellement régulier des sanitaires ainsi que le choix de matériaux résistant à un usage intensif sont indispensables.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil tiendra compte des remarques des médiateurs pour la mise en place d'un système de contrôle dans l'ensemble des centres. A cet effet, Fedasil promouvra le meilleur modèle d'organisation dans le cadre de l'échange des 'best practices' au sein des centres.*

5.2.2. Scolarisation des mineurs

5.2.2.1. Droit à l'enseignement

188. En ce qui concerne l'accès des mineurs d'âge à l'enseignement, aucun problème notable n'a été constaté. Tous les demandeurs d'asile mineurs résidant en Belgique ont immédiatement droit à l'enseignement et accès aux institutions d'enseignement.

Vu la durée de séjour en principe limitée, les mineurs qui séjournent au centre de transit ou dans un centre d'observation et d'orientation, ne sont pas immédiatement inscrits dans une école. L'inscription n'a lieu que lorsqu'ils sont hébergés dans un centre d'accueil régulier.

Les jeunes qui séjournent dans un centre d'observation et d'orientation, reçoivent des cours au centre même. Cette possibilité est expressément prévue par l'article 10 de la Directive européenne sur l'accueil. Les jeunes qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue reçoivent des cours de langue, les autres ont droit à des cours qui les concernent directement : au sujet des institutions publiques belges avec lesquelles ils peuvent entrer en contact, à propos de la vie quotidienne en Belgique, l'utilisation des transports publics, l'éducation sexuelle … L'attitude des jeunes pendant ces cours constitue également pour les accompagnateurs un indicateur important dans leur recherche de l'accueil le plus approprié pour les mineurs.

189. Aucun centre régulier n'a indiqué que l'inscription d'un mineur dans une école pouvait être problématique. Certains responsables de centre ont toutefois souligné qu'ils privilégiaient un choix mûrement réfléchi de l'école appropriée et du niveau d'enseignement adéquat pour le mineur, plutôt que de courir le risque de voir le jeune à nouveau changer d'école après une courte période. D'autres centres attirent l'attention sur le fait que la recherche d'une place dans l'enseignement spécial requiert parfois plus de temps notamment parce qu'un certain nombre de certificats supplémentaires sont nécessaires. Les enfants qui, suivant le cas, ne maîtrisent pas encore suffisamment le néerlandais ou le français, peuvent suivre les cours des classes OKAN en Communauté flamande (enseignement d'accueil pour les nouveaux arrivants allophones) ou des classes passerelles en Communauté française.

190. Les centres assument les frais scolaires et de transport des mineurs scolarisables.

191. Bien que cela sorte du cadre de l'éventuelle obligation scolaire, la plupart des centres encouragent vivement la participation à l'enseignement maternel, notamment en organisant également un transport gratuit pour les enfants de la maternelle.

Pour la catégorie d'âge qui se situe à l'autre extrémité de l'obligation scolaire, les centres adoptent également une attitude souple. Un mineur qui, au cours de l'année scolaire, atteint l'âge de 18 ans, peut achever cette année scolaire. Sur la base des instructions de Rode Kruis-Vlaanderen et de la Croix-Rouge Communauté francophone, les élèves motivés qui ont atteint l'âge de 18 ans mais qui sont susceptibles d'acquérir leur diplôme dans un délai de 2 ans, peuvent poursuivre l'enseignement secondaire aux frais du centre d'accueil dans lequel ils séjournent. Fedasil n'a pas adressé de directive générale aux centres fédéraux à ce sujet. Cela n'empêche toutefois pas que certains centres Fedasil

permettent également que des jeunes qui deviennent majeurs, achèvent le cycle de l'enseignement secondaire dans lequel ils se trouvent à ce moment-là.

Afin de garantir le traitement égal de tous les jeunes, Fedasil doit confirmer dans une instruction adressée à tous les centres d'accueil la pratique qui permet aux jeunes qui ont atteint l'âge de 18 ans de poursuivre l'enseignement secondaire.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Tous les partenaires se sont déjà accordés sur la volonté de permettre aux étudiants de terminer leur cursus scolaire afin que leurs études soient terminées. Néanmoins, cette possibilité est soumise à conditions :*
> *- le jeune a débuté ses études avant 18 ans;*
> *- le jeune montre une réelle motivation;*
> *- le diplôme peut être obtenu dans les deux ans à la date de la demande;*
> *- une évaluation annuelle est organisée afin de vérifier si le jeune est toujours dans les conditions.*
>
> *Fedasil prendra en compte la recommandation des médiateurs et renverra l'instruction à ses structures d'accueil ainsi qu'aux partenaires.*

192. Tous les centres que nous avons visités, collaborent étroitement avec différentes écoles maternelles, primaires et secondaires situées à proximité du centre d'accueil. Ils recherchent l'école la plus appropriée pour l'enfant en concertation avec les parents (ou le tuteur des mineurs non accompagnés) à qui le choix final revient.

Le règlement d'ordre intérieur de tous les centres visités souligne que les parents sont responsables de l'éducation de leurs enfants et rappelle l'obligation scolaire. Le fait de mettre l'accent sur la responsabilité parentale n'empêche pas les centres d'offrir leur soutien lorsque c'est nécessaire : dans tous les centres, des écoles de devoirs sont organisées au cours desquelles les accompagnateurs aident les enfants, souvent avec le concours de volontaires; si nécessaire (problème de langue), un accompagnateur du centre accompagne les parents à la réunion des professeurs.

193. Les circonstances dans lesquelles les mineurs doivent étudier, surtout en secondaire, sont parfois moins idéales. Si la plupart des centres disposent d'un local permettant aux adolescents d'étudier, il arrive cependant fréquemment que ce local ne soit pas accessible à tout moment (par exemple un réfectoire transformé en local d'études commun le soir). Souvent, la propre chambre ne constitue pas un lieu d'étude idéal. Les mineurs non accompagnés sont parfois hébergés dans une chambre de quatre où ils ne disposent que d'une table et d'une chaise communes. Pour les adolescents qui occupent une chambre familiale avec leur famille, il n'est pas évident non plus d'étudier dans le calme.

Tous les centres doivent mettre un local d'études à la disposition des élèves de l'enseignement secondaire, où ils peuvent à tout moment étudier dans le calme.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil confirme que si un certain nombre de centres disposent bel et bien d'un lieu d'étude séparé, tel n'est pas le cas dans d'autres centres. Cette recommandation devra être incluse explicitement dans les normes minimales d'infrastructure.*

5.2.2.2. Contrôle de l'obligation scolaire

194. Un autre point digne d'attention est le contrôle du respect de l'obligation scolaire.

En vertu de la loi du 29 juin 1983 concernant l'obligation scolaire, les enfants des demandeurs d'asile soumis à l'obligation scolaire (de 6 à 18 ans) doivent être inscrits dans une école dans les 60 jours de l'inscription au registre des étrangers ou au registre de la population[97]. Après écoulement de ce délai, les parents ou le représentant légal du demandeur d'asile mineur sont soumis aux dispositions de la loi concernant l'obligation scolaire.

Considérant que le règlement d'ordre intérieur des centres renvoie à l'obligation scolaire, une violation de l'obligation scolaire constitue au sens strict également une violation dudit règlement. En conséquence, certains responsables de centre estiment qu'en vertu de l'article 45 de la loi sur l'accueil, le non-respect de l'obligation scolaire est passible d'une sanction.

Ainsi, dans un certain nombre de centres, des sanctions sont effectivement prises, mais uniquement en dernier ressort après l'échec des tentatives de concertation et de persuasion. En cas d'absences scolaires répétées, deux centres vont jusqu'à imposer en fin de compte un transfert disciplinaire vers un autre centre.

Il n'appartient pourtant pas au centre d'accueil de sanctionner les parents pour le non-respect de l'obligation scolaire.

Seul le juge de police peut, en vertu de l'article 5 de la loi du 29 juin 1983 concernant l'obligation scolaire, constater des violations de la loi et imposer une sanction éventuelle. En outre, l'article 5 de la Convention des droits de l'enfant dispose expressément que les Etats parties respectent *la responsabilité,* le droit et le devoir qu'ont les parents de donner à l'enfant l'orientation et les conseils appropriés à l'exercice de leur droits.

A fortiori, une sanction ne peut être imposée aux parents en raison de l'absentéisme de leur(s) enfant(s) lorsqu'il n'y a pas d'obligation scolaire.

Un centre a néanmoins indiqué que des sanctions sont prises à l'égard des parents dont les enfants ne vont pas régulièrement à l'école maternelle. Les parents sont libres d'inscrire ou non leurs enfants dans une école maternelle, mais s'ils choisissent de l'inscrire, l'absence de l'école maternelle est sanctionnée par le centre. Cette pratique est inacceptable.

Les centres attachent une importance particulière à ce que tous les enfants soumis à l'obligation scolaire aillent effectivement à l'école, en ce compris les enfants qui séjournent illégalement sur le territoire avec leurs parents et qui sont hébergés dans un centre ouvert en vertu de l'article 60 de la loi sur l'accueil.

Un certain nombre de responsables de centre se fondent sur le fait que l'accueil de mineurs qui séjournent illégalement sur le territoire avec leurs parents, vise à préserver tous les droits des mineurs, si les parents ne sont pas en mesure de remplir leur obligation d'entretien. L'un des droits des mineurs est précisément le droit à l'enseignement. Il ne serait pas admissible, selon ces responsables de centre, que les parents qui séjournent illégalement dans notre pays, invoquent les droits de leurs enfants mineurs pour revendiquer l'aide matérielle, mais que d'autre part, ils ne veillent pas à ce que l'enfant exerce son droit à l'enseignement, qui est par ailleurs lié à une obligation scolaire dans notre pays. Ce motif les amène à estimer, à tort, qu'une sanction des enfants (ou de leurs parents) est possible en raison de leur absentéisme.

[97] Article 1, §7 de la loi du 29 juin 1986 *concernant l'obligation scolaire*. Pour la Communauté flamande : 60 jours à partir de l'inscription au registre des étrangers, *au registre d'attente* ou au registre de la population.

Les centres doivent s'abstenir de toute forme de sanction à l'encontre des parents pour des motifs qui sont liés à la fréquentation scolaire de leur(s) enfant(s).

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil se rallie à la recommandation. L'Agence doit d'abord informer les parents au sujet de leur responsabilité relative au suivi de la fréquentation scolaire de leur enfant avant d'informer les parents au sujet des conséquences possibles du non-respect de l'obligation scolaire. Ensuite, une solution est recherchée avec les parents de manière constructive, si nécessaire en collaboration avec les instances compétentes.*

La pratique dans certains autres centres démontre que les parents peuvent être convaincus, sans qu'une sanction ne soit prise, de veiller à ce que leurs enfants aillent régulièrement à l'école, même si cela n'est pas toujours simple en raison de leur milieu. Si le centre n'arrive pas à motiver les parents, il peut demander à l'école de s'entretenir avec les parents et de prendre contact, si nécessaire, avec le CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding) ou le CPMS compétent (centre psycho-médicosocial) à qui il appartient de suivre les mineurs ayant un comportement problématique en matière d'apprentissage.

Le transfert forcé de centre risque en outre de s'avérer plutôt contreproductif. Le changement de centre entraîne dans la plupart des cas un changement d'école, ce qui, dans certains cas, ne constitue pas une solution, mais au contraire, aggrave encore le décrochage scolaire.

Il va de soi que la situation est tout autre lorsque les parents ont le sentiment que leur fils ou leur fille se trouve dans un « mauvais » milieu ou a des « mauvaises » fréquentations et qui, pour ce motif, souhaitent changer de centre. Il s'agit alors d'une demande de transfert dans le cadre de l'accueil le plus approprié et non d'un transfert forcé par voie de sanction.

5.2.3. Formation des adultes

195. Bien que la loi indique clairement que les résidents se voient proposer l'accès aux cours ou aux formations qui sont organisés par et dans le centre d'accueil même ou à l'extérieur[98], cet accès n'est certainement pas garanti partout dans la même mesure. Dans ce domaine également, il existe de grandes inégalités entre les différents centres.

Un centre a indiqué sans ambiguïté qu'il n'organise aucune formation interne et que les résidents ne sont pas non plus soutenus ou encouragés pour suivre des formations externes. Vu la perspective d'avenir limitée de la plupart des résidents en Belgique, le centre juge qu'il n'est pas opportun d'investir dans leur formation.

Ce point de vue est contraire à l'article 35 de la loi sur l'accueil et ne correspond pas non plus à la pratique dans les autres centres visités, où des formations internes sont effectivement organisées (surtout des formations linguistiques et/ou informatiques données par des volontaires) et où la participation des résidents à des formations externes est soutenue par une intervention, souvent limitée il est vrai, aux éventuels frais d'inscription, de déplacement ou aux frais de matériel didactique.

196. Ces centres, ainsi que les psychologues spécialisés dans l'accompagnent des demandeurs d'asile, sont convaincus que la participation à des formations peut avoir une influence extrêmement positive sur la qualité de vie au centre.

[98] Article 35 de la loi sur l'accueil.

La participation à une formation représente une occupation journalière sensée pour les résidents, elle offre de nouveaux défis, permet d'avoir de nouveaux contacts, et dans le cas des formations externes, de faire connaissance d'un nouvel environnement et de s'extraire pour un instant de la vie au centre.

De ce point de vue, la participation aux formations peut contribuer à prévenir que les résidents des centres ne tombent dans une apathie et une passivité excessives. De même, la participation à une formation peut favoriser l'intégration ultérieure dans la société belge. Pour les demandeurs d'asile déboutés, les connaissances et les aptitudes acquises suite à une formation peuvent signifier une plus-value susceptible de faciliter le retour et l'intégration dans leur pays d'origine.

197. Dans la pratique, il n'est toutefois pas évident, même pour les résidents des centres qui encouragent la participation à des formations externes, d'avoir effectivement accès aux formations dans l'enseignement régulier destiné aux adultes.

198. La réglementation de l'accès aux formations professionnelles relève des Communautés qui lient celui-ci à l'accès au marché du travail[99]. L'accès au marché du travail (article 11 de la Directive européenne sur l'accueil) pour les demandeurs d'asile dans le cadre de la nouvelle procédure d'asile n'a toutefois pas encore été réglé[100] légalement. Actuellement, dans le cadre de la nouvelle procédure, les demandeurs d'asile n'ont donc pas encore accès aux formations professionnelles.

199. Outre les formations professionnelles qui s'adressent directement au marché du travail, il existe des formations organisées par les Centres d'enseignement pour adultes et les « Centra voor Volwassenonderwijs » qui sont en principe accessibles aux demandeurs d'asile.

Les formations des « Centra voor Volwassenonderwijs » de la Communauté flamande sont accessibles à tous les résidents, donc également aux personnes en séjour illégal qui sont accueillies dans les centres[101]. Tous les résidents sont en outre dispensés du paiement du droit d'inscription.

Les demandeurs d'asile qui souhaitent suivre une formation auprès des écoles de promotion sociale de la Communauté française, sont également dispensés du paiement d'un droit d'inscription[102]. Les personnes en séjour illégal (qui ont reçu un ordre de quitter le territoire) ont uniquement accès à ces formations dans la mesure où ils peuvent démontrer qu'un recours contre l'ordre de quitter le territoire est encore pendant auprès du Conseil d'Etat[103].

200. Cette accessibilité de principe et la dispense de paiement du droit d'inscription paraissent toutefois insuffisantes pour garantir effectivement une large participation des résidents à ces formations.

Fréquemment, le niveau de connaissance linguistique des résidents est insuffisant pour permettre une participation efficace, notamment aux formations plus techniques. De plus, ces formations ne débutent la plupart du temps qu'à certaines périodes déterminées et elles durent plusieurs mois. Compte tenu de l'accueil en deux étapes, dont il résulte que le demandeur d'asile séjourne en principe quatre mois environ dans un centre communautaire, il n'est pas toujours évident pour les résidents d'entamer à partir du centre une formation de l'enseignement régulier destiné aux adultes.

99 Bien que cela ne soit pas nécessaire sur la base de l'article 12 de la Directive européenne sur l'accueil.

100 Voir plus loin Partie II, 5.2.4.1 Emploi rémunéré.

101 Article 109, §3, 2° du Décret du 15 juin 2007 relatif à l'éducation des adultes, *M.B.*, 31 août 2007.

102 Article 12, §3, 2° a et b de la Loi du 29 mai 1959 modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement, *M.B.*, 19 juin 1959, modifiée par le Décret de la Communauté française du 16 avril 1991.

103 Circulaire 1216 de la Communauté française du 22 août 2005 relative à l'enseignement de promotion sociale.

Les formations de base (langues, calculs, orientation sociale et informatique) données par les « Centra voor Basiseducatie » en Communauté flamande et les formations « alphabétisation et cours de français pour les personnes d'origine étrangère » sont nettement plus accessibles. En Flandre, l'accès peut éventuellement se faire par le biais du trajet d'intégration civique (« inburgeringstraject ») qui est même partiellement obligatoire pour les demandeurs d'asile qui sont inscrits depuis quatre mois dans une commune de la région linguistique néerlandaise[104].

Compte tenu des nombreux obstacles qui compliquent l'accès à l'offre de formations régulières pour les résidents, il convient, pour garantir le droit effectif à des cours et formations, tel que prévu par l'article 35 de la loi sur l'accueil, de veiller à une offre de formation adaptée.

Dans le cadre de Right 2 Learn, un tel projet de formation a déjà été élaboré. Le projet qui a couru de 2005 à 2007, était soutenu par le Fonds social européen et résultait de la collaboration entre différentes organisations, dont Rode Kruis-Vlaanderen et Fedasil notamment.

Right 2 Learn permettait aux résidents de suivre une formation d'initiation dans un secteur professionnel (coiffure, électricité, coupe et couture, aide à l'enfance, mécanicien auto, matériel PC…) complétée par un volet d'information et d'orientation ainsi qu'une formation axée sur la personne. Il s'agissait chaque fois de brèves formations modulaires données dans l'une des langues de contact accessibles pour les intéressés (français, anglais, etc.).

L'objectif était également de permettre aux participants, au terme de leur formation Right 2 Learn, éventuellement combinée à une formation linguistique intensive, d'accéder plus facilement à une formation permanente dans l'offre régulière de l'enseignement destiné aux adultes.

Plusieurs centres visités regrettent la fin du projet Right 2 Learn. Un responsable de centre a déclaré très expressément que les formations qui étaient proposées, répondent à un réel besoin et qu'elles sont encore régulièrement demandées par les résidents.

En collaboration avec le CIRE[105], la Croix-Rouge a développé le projet « ARCADA » qui propose aux résidents une formation de dix jours ayant pour objectif principal de permettre au demandeur d'asile de s'approprier ou de se réapproprier le sens de sa migration. La formation donne des informations pratiques sur notamment les exigences du marché - ici et ailleurs - et permet aux participants de maximaliser leur temps d'attente par une réflexion personnelle sur leur vécu et leurs attentes au niveau socioprofessionnel.

La Croix-Rouge continuera cette formation en 2009, avec la possibilité de s'étendre aux bénéficiaires des structures d'accueil Fedasil et ILA, sous réserve d'un cofinancement par le Fonds Européen pour les Réfugiés (FER 2008-2013).

Par ailleurs, le Germe[106] a effectué une étude au sujet des besoins en formation des personnes accueillies dans le réseau Fedasil.

Un projet du CIRE et de Vluchtelingennetwerk Vlaanderen (2007-2008) concernant l'information et la formation des demandeurs d'asile en procédure a examiné les possibilités pour les demandeurs d'asile et les autres catégories de bénéficiaires de suivre des formations en Belgique. En continuant ce projet,

104 Décret du 28 février 2003 *relatif à la politique flamande d'intégration civique*, *M.B.*, 8 mai 2003.
105 "Coordination et Initiatives pour et avec les Réfugiés et Etrangers".
106 Groupe d'Etudes sur L'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et L'Exclusion; Institut de Sociologie de l'ULB.

Fedasil a pour ambition de mettre en pratique l'article 35 de la loi sur l'accueil. L'intention est de faciliter l'accès aux formations existantes et de développer des formations adaptées, en concertation avec le secteur de l'enseignement pour adultes.

5.2.4. Emploi

5.2.4.1. Emploi rémunéré

201. L'article 11 de la Directive européenne sur l'accueil prévoit notamment que les Etats membres peuvent octroyer immédiatement l'accès au marché du travail aux demandeurs d'asile. Les Etats membres peuvent également prévoir que le marché du travail n'est accessible qu'après une période déterminée après l'introduction de la demande d'asile.

Cet article n'a pas été transposé en droit belge à ce jour.

L'accès pour les demandeurs d'asile au travail rémunéré est actuellement réglé par l'arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers. Cet arrêté royal renvoie toutefois expressément à l'ancienne procédure d'asile dans le sens où un permis de travail C ne peut être accordé qu'au demandeur d'asile dont la demande a été déclarée recevable. Or la phase de recevabilité a disparu de la procédure d'asile depuis le 1er juin 2007.

Seuls les demandeurs d'asile dont la demande a été déclarée recevable avant le 1er juin 2007, conservent donc le droit au permis de travail C tant qu'aucune décision n'a été prise quant au fond de leur demande ou tant qu'un recours suspensif à l'encontre d'une décision de rejet est en cours[107].

Pour les demandeurs d'asile dans la procédure introduite par la loi du 15 septembre 2006, il n'est pas (encore) possible actuellement d'exercer un emploi salarié.

L'accord gouvernemental du 18 mars 2008 prévoit que les demandeurs d'asile auront accès au marché du travail six mois après l'introduction de leur demande d'asile, mais cet accord n'a pas été transposé dans une réglementation à ce jour.

202. A première vue, il semble qu'une admission éventuelle sur le marché du travail six mois après la demande d'asile n'ait que peu d'influence sur la qualité de vie dans les centres ouverts. Dans le cadre de l'accueil en 2 étapes, les demandeurs d'asile sont en effet susceptibles, après un séjour de quatre mois dans un centre ouvert, d'obtenir leur transfert vers une structure d'accueil individuelle.

En raison de la saturation de l'ensemble du réseau d'accueil, le passage vers les structures d'accueil individuelles est toutefois bloqué[108]. Il n'est donc pas exceptionnel que des demandeurs d'asile séjournent encore dans un centre d'accueil communautaire six mois après avoir introduit leur demande d'asile.

C'est précisément pour les personnes qui séjournent déjà depuis plus longtemps dans un centre, qu'il est important d'occuper utilement et intelligemment leurs journées. Les personnes qui demeurent trop longtemps dans une situation où tout est organisé pour elles et où elles n'ont pas la possibilité de prendre en charge leur propre vie, risquent de perdre la capacité de s'occuper d'elles-mêmes.

107 Circulaire du ministre de l'emploi du 1er juin 2007 *relative à l'octroi d'un permis de travail C pour les demandeurs d'asile à partir du 1er juin 2007*, *M.B.* 18 juin 2007.

108 Voir plus loin : Partie III, 1.3. Accueil en deux étapes – impact psychologique du séjour à long terme dans une structure communautaire.

Vu l'impact sur la qualité de vie des demandeurs d'asile qui séjournent déjà depuis longtemps dans un centre ouvert, il est important de veiller à ce que l'accès des demandeurs d'asile (dans la nouvelle procédure) au marché du travail soit réglé le plus rapidement possible sur le plan légal. La situation actuelle où il est totalement impossible pour les demandeurs d'asile d'avoir une occupation professionnelle, est contraire à l'article 11 de la Directive européenne sur l'accueil.

203. Ceci ne vaut évidemment pas que pour les demandeurs d'asile séjournant dans un centre ouvert mais également pour ceux qui résident dans des structures individuelles.

Il va de soi que l'on peut se demander combien de temps et dans quelle mesure les ressources provenant du travail demeurent cumulables avec l'octroi d'une aide matérielle. L'article 13.4 de la Directive européenne sur l'accueil permet aux Etats membres de fixer des règles à cet égard.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *La Ministre de l'Emploi a préparé un projet d'arrêté royal modifiant notamment l'arrêté royal du 9 juin 1999 dans le sens que 6 mois après avoir introduit leur demande d'asile, il sera possible aux demandeurs d'asile dans le cadre de la nouvelle procédure, d'exercer une activité professionnelle.*
>
> *Cette nouvelle disposition réglementaire soulève des questions sur le possible cumul de l'aide matérielle dont bénéficient ces demandeurs d'asile, et d'éventuels revenus professionnels qu'ils peuvent percevoir en raison d'un emploi. A cet effet et dans l'hypothèse où cet arrêté royal est adopté, la loi accueil devra être modifiée en prévoyant une disposition habilitant le Roi à régler concrètement les conséquences de l'exercice par le demandeur d'asile d'une activité professionnelle. Un projet d'amendement de la loi a ainsi été préparé par Fedasil et communiqué à la Ministre de l'Intégration sociale. Un projet d'arrêté royal en application de cette nouvelle disposition législative a également été élaboré et sera communiqué à la Ministre dans les plus brefs délais.*

5.2.4.2. Volontariat

204. En vertu de la loi sur l'accueil, les résidents peuvent exercer du volontariat conformément à la loi relative aux droits des volontaires[109].

Cette dernière loi[110] stipule qu'un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres est nécessaire pour octroyer aux demandeurs d'asile un accès effectif au marché du travail. Cet arrêté royal n'a pas été pris à ce jour. Malgré les dispositions de la loi sur l'accueil, il demeure dès lors impossible pour les résidents des centres d'accueil d'exercer du volontariat actuellement.

L'absence d'arrêté royal à cet égard représente pour les résidents d'un centre communautaire une occasion manquée d'occuper intelligemment leur temps, de poursuivre leur épanouissement personnel et d'entamer éventuellement leur intégration dans notre société.

Il convient de prendre d'urgence l'arrêté royal en exécution de la loi relative aux droits des volontaires visant à octroyer aux demandeurs d'asile la possibilité d'effectuer du volontariat.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Ceci ne relève ni de la compétence de Fedasil, ni de celle de son ministre de tutelle. A ce jour, la ministre compétente (la Ministre de l'Emploi et de l'Egalité des chances) n'a pas pris d'arrêté royal en ce sens.*

[109] L'article 34 de la loi sur l'accueil renvoie explicitement à la possibilité pour les résidents d'exercer du volontariat conformément à la loi du 3 juillet 2005 *relative aux droits des volontaires.*

[110] Article 9, §2 de la loi du 3 juillet 2005 *relative aux droits des volontaires.*

Fedasil a cependant entrepris des démarches auprès de son ministre de tutelle qui a interpellé son collègue en charge de l'emploi sur cette question.

5.2.5. Autres activités

205. Afin de rendre plus supportable la vie dans le centre d'accueil, il est important que les résidents aient accès à des activités suffisantes pouvant offrir une distraction, un passe-temps et une détente. Ce type d'activités peut par ailleurs favoriser les contacts sociaux entre résidents, et entre les résidents et le personnel du centre.

Lorsqu'il s'agit d'activités en dehors du centre ou d'activités dans le centre qui sont accessibles aux extérieurs, elles favorisent également l'intégration des résidents individuels dans notre société et celle du centre dans son environnement.

206. Dans tous les centres visités, les résidents ont accès quasiment en permanence à différentes activités de détente. Hormis le centre d'accueil d'urgence à Lombardsijde où seul un petit local a été transformé en salle de cinéma improvisée à l'aide de quelques bancs, d'un ordinateur portable et d'un projecteur, tous les centres disposent au moins d'une salle de télévision et d'un espace de détente avec table de ping-pong, billard et/ou baby-foot. Dans un certain nombre de centres, ces espaces sont plutôt petits, ce qui peut soulever des problèmes surtout en hiver : lorsqu'un trop grand nombre de résidents se trouvent dans un espace restreint, cette exiguïté peut provoquer des tensions.

La plupart des centres disposent d'une bibliothèque (et parfois également d'une vidéothèque), d'un cyberespace où les résidents ont accès à l'Internet, et une salle de fitness. L'accès à ces locaux est généralement lié à des heures d'ouverture déterminées. Pour le cyberespace, il y a parfois un système de tour de rôle et dans certains centres, les salles de fitness sont accessibles exclusivement aux femmes à certaines heures. Dans un centre qui ne dispose pas de sa propre salle de fitness, les résidents peuvent recevoir jusqu'à deux tickets par semaine pour se rendre au centre de fitness du quartier.

Certains centres disposent de terrains de sport et de jeu en plein air spacieux contrairement à d'autres, où il est regrettable que les résidents adultes, mais surtout les enfants et les adolescents, n'aient quasiment aucune possibilité de faire du sport ou jouer dehors lorsqu'il fait beau. Il est particulièrement regrettable que le centre d'observation et d'orientation de Neder-Over-Heembeek soit précisément l'un des centres qui possède le moins « d'espace extérieur ».

La quasi-totalité des centres visités disposent d'un terrain de jeu pour enfants extérieur et d'une salle de jeu intérieure spécifiquement destinés aux enfants. Généralement, une surveillance est assurée à certains moments par des accompagnateurs – des volontaires ou des résidents dans le cadre des services communautaires – et en dehors de ces moments, l'accès n'est possible qu'avec les parents.

Plusieurs centres disposent d'une ludothèque où des jouets peuvent être empruntés pour quelques jours.

Un terrain de jeu pour enfants (Broechem, le 23 septembre 2008)

207. Outre ces possibilités de détente, les services d'animation ou les responsables des activités organisent également différentes sortes d'activités pour tenter d'offrir un peu de distractions aux résidents. Ces activités s'adressent souvent à des groupes cibles spécifiques : hommes, femmes, enfants et adolescents. Dans certains centres importants, les enfants et les adolescents sont subdivisés en plusieurs catégories d'âge. Dans les centres qui comptent relativement peu d'enfants, il est plus difficile d'organiser des activités en fonction de l'âge.

Quelques exemples des activités récurrentes dans les différents centres : natation, football, soirée de danse, cours de cuisine, après-midi bricolage, atelier de couture, cinéma, bowling, etc.

De temps à autre, des excursions (par exemple au zoo) ou des activités (par exemple une fête de quartier) sont organisées à l'intention de tous les résidents du centre.

Dans certains centres, les résidents ont la possibilité d'adhérer à des clubs de sport ou des mouvements de jeunesse du quartier.

5.3. Respect de la vie privée, de la vie familiale et des convictions

5.3.1. Respect de la vie privée

5.3.1.1. Généralités

208. Le résident d'un centre ouvert a droit comme tout un chacun au respect de sa vie privée. La loi sur l'accueil lui garantit expressément ce droit[111].

La mesure dans laquelle il est réellement question de vie privée pour les personnes qui séjournent dans un centre ouvert, dépend toutefois pour une grande part du centre, ou parfois même au sein d'un centre déterminé, du type de chambre où elles sont hébergées.

Il est évident qu'un résident qui dispose d'une chambre individuelle, jouit d'une intimité beaucoup plus grande que son compagnon qui est hébergé avec 7 autres personnes, souvent des parfaits inconnus, dans un dortoir qui ne comprend aucune séparation entre les différents lits (superposés) et dont le seul domaine privé se résume à un lit et une petite armoire verrouillable. Lorsque l'occupant d'une chambre individuelle a en outre la possibilité d'installer son propre appareil de télévision ou sa propre installation de musique dans sa chambre, le contraste est encore plus grand.

Compte tenu des limites infrastructurelles et budgétaires, il est actuellement impossible de permettre à chaque résident de disposer d'un véritable espace privé. Dans le futur, l'opportunité de créer un vrai espace privé pour tous les résidents[112] mériterait néanmoins d'être envisagée lors du choix de bâtiments destinés à l'aménagement d'éventuels nouveaux centres d'accueil. Lorsque nous avons abordé les dortoirs[113], nous avions déjà indiqué qu'il y avait moyen d'accroître le degré d'intimité pour les occupants des dortoirs communs également.

209. Compte tenu des restrictions à la vie privée inhérentes à la vie en structure communautaire, les centres d'accueil doivent tout faire pour respecter le peu de vie privée dont disposent les résidents.

5.3.1.2. Contrôle des chambres

210. Une problématique importante à l'égard du respect de la vie privée est la pratique des contrôles de chambre.

Dans tous les centres visités, des contrôles des chambres, des armoires et éventuellement des bagages des résidents ont lieu sous l'une ou l'autre forme, régulièrement ou non. Certains collaborateurs des centres se posent ouvertement des questions concernant le caractère légitime de cette pratique. Ils estiment ne pas être suffisamment informés de ce qu'ils sont en droit de faire et de ce qu'ils ne peuvent pas faire.

111 Article 20 de la loi sur l'accueil.
112 Voyez la partie II.2.1.1. Qualité de l'infrastructure.
113 Voyez la partie II, 5.1.1. Lits.

Ces contrôles de chambres constituent incontestablement une atteinte sérieuse au respect de la vie privée des résidents. D'autre part, un contrôle régulier des chambres peut s'avérer nécessaire dans le but de maintenir l'hygiène et la sécurité dans les centres.

Le droit au respect de la vie privée, tel que prévu notamment dans la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales, n'est pas inconditionnel. Selon l'article 8, 2 de ladite Convention, l'ingérence dans l'exercice du droit au respect de la vie privée n'est possible qu'à la double condition que cette ingérence soit prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui est nécessaire entre autres à la sécurité nationale, à la sûreté publique, à la défense de l'ordre et à la prévention d'infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale. L'article 15 de la Constitution stipule, quant à lui, que le domicile est inviolable et qu'aucune visite domiciliaire ne peut avoir lieu que dans les cas prévus par la loi et dans la forme qu'elle prescrit.

Actuellement, il n'existe toutefois aucune disposition légale qui permet et qui règle les contrôles des chambres dans les centres ouverts. Les contrôles des chambres qui sont actuellement effectués dans les centres d'accueil, constituent par conséquent une violation illicite du droit au respect de la vie privée des résidents.

Si l'on considère l'objectif de ces contrôles de chambres, on peut toutefois affirmer que les contrôles pourraient sans difficultés être compris parmi les exceptions précitées qui, en vertu de l'article 8,2 de la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales, permettent une ingérence dans l'exercice du droit au respect de la vie privée.

Les centres effectuent les contrôles afin de garantir la propreté, l'hygiène et la santé des résidents (les chambres sont-elles régulièrement nettoyées, y a-t-il des denrées périssables dans la chambre, etc.) et d'autre part, pour vérifier la sécurité contre les incendies, la sécurité de l'équipement technique et la sécurité en général. Ce dernier contrôle implique notamment un contrôle de la présence éventuelle dans la chambre ou dans les armoires d'objets interdits pour des raisons de sécurité (certains appareils électriques, armes, etc.).

Afin de répondre aux exigences de l'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales et de l'article 15 de la Constitution, ainsi qu'aux fins du traitement égal des résidents et de la sécurité juridique pour les résidents et les membres du personnel des centres d'accueil communautaires, il convient de prévoir d'urgence une base légale pour les contrôles des chambres.

❖ Base légale des contrôles de chambres - analyse juridique

211. La forme que doit revêtir cette base légale peut être matière à controverse. Il ressort de la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme que la « loi » mentionnée dans l'article 8, 2 de la Convention européenne des Droits de l'Homme peut être comprise au sens matériel. Il suffit qu'il y ait une base réglementaire dans le droit interne qui permette la limitation du droit au respect de la vie privée. Cette base réglementaire peut donc éventuellement revêtir la forme d'un arrêté royal.

L'article 15 de la Constitution exige toutefois une loi au sens formel pour permettre une perquisition et donc déroger à l'inviolabilité du domicile. La notion de « domicile » doit être interprétée au sens large comme étant le lieu où une personne séjourne effectivement et où se déroule sa vie privée. L'espace dortoir dans lequel un résident est hébergé dans un centre d'accueil collectif, doit dès lors être considéré comme son domicile inviolable. Une perquisition de cet espace est donc uniquement possible en vertu de l'article 15 de la Constitution dans les cas et sous la forme prescrits par la loi.

Le service juridique de Fedasil semble toutefois considérer[114] que seule une perquisition dans le cadre d'une enquête pénale est visée à l'article 15 de la Constitution et que pour les contrôles des chambres dans les centres d'accueil, aucune base légale, au sens strict du terme, ne serait nécessaire.

Cette position serait basée sur le fait que, selon la jurisprudence, la perquisition visée à l'article 15 de la Constitution, aurait un caractère répressif dans la mesure où elle a lieu lorsqu'un délit est commis et que par ailleurs elle est effectuée la plupart du temps par des agents de police. Le but des contrôles de chambres serait d'une toute autre nature. Les contrôles des chambres ont pour objet de vérifier le respect du règlement d'ordre intérieur et de prévenir certains risques (pour la sécurité et la santé). Ils ne seraient donc pas de nature répressive.

Si toutefois, le contrôle d'une chambre révèle qu'un résident est en possession d'un objet défendu, il peut être sanctionné. Parfois, cela donne même lieu au transfert disciplinaire vers un autre centre. Cela remet quelque peu en question le caractère non répressif des contrôles de chambres.

Par ailleurs, il serait insensé que l'inviolabilité du domicile soit mieux protégée lorsqu'il y a une présomption que le « résident » ait commis un délit que lorsque ce n'est pas le cas.

Une simple incorporation du contrôle de chambres dans l'arrêté royal concernant les règles de fonctionnement des centres ouverts comme visées à l'article 19 de la loi sur l'accueil paraît dès lors insuffisante.

Pour éviter toute discussion, il paraît nécessaire de prévoir dans la loi sur l'accueil la possibilité d'effectuer des contrôles de chambres. Les conditions et la procédure doivent ensuite être précisées davantage dans un arrêté royal. Les résidents doivent en être informés par le biais du règlement d'ordre intérieur.

Dans l'intervalle, des contrôles de chambres peuvent uniquement être effectués pour des motifs de sécurité. Ces contrôles doivent en outre avoir lieu en présence du résident et ne peuvent en aucun cas donner lieu à une sanction.

Naturellement, ceci n'empêche pas que le personnel du centre puisse à tout moment entrer dans une chambre, même en l'absence des résidents, lorsque les circonstances exigent une intervention immédiate (par exemple lorsque de la fumée s'en échappe). Lorsqu'à l'occasion d'une telle intervention, laquelle ne constitue pas à proprement parler un contrôle de chambre, il apparaît que l'incident a été causé par un manquement grave au ROI (par exemple la présence d'un appareil de cuisine non autorisé), la prise d'une sanction est possible.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Pour pallier à l'absence de disposition légale, Fedasil a proposé un amendement à la loi sur l'accueil en ce sens et a également rédigé une disposition spécifique dans le projet d'arrêté royal relatif au régime et règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil. Ce projet d'arrêté royal sera transmis dans les plus brefs délais à la ministre de tutelle. Il va de soi que le ROI uniformisé mentionnera également les différentes modalités de ces contrôles.*

[114] Comme dans la note du 3 août 2007 du service juridique de Fedasil adressée aux membres du groupe de travail « bonnes pratiques » concernant la procédure relative aux contrôles des chambres.

5.3.2. Respect de la vie familiale

5.3.2.1. Installations

212. L'unité de la famille est généralement respectée. Lors de l'attribution du lieu de résidence, il est tenu compte de la composition familiale[115]. Cela signifie qu'une famille n'est pas divisée et que ses membres sont hébergés dans le même centre. Le maintien ou le rétablissement de l'unité familiale est un motif éventuel de changement de lieu obligatoire d'inscription[116]. Un changement de centre en vue du rétablissement de l'unité familiale à l'initiative de l'opérateur, est uniquement possible moyennant l'accord du demandeur d'asile concerné.

L'unité familiale au sein du centre est par ailleurs garantie dans le sens où dans la quasi-totalité des centres, chaque famille dispose en principe de sa propre chambre[117]. Lorsque plusieurs chambres sont nécessaires pour héberger une (grande) famille, le centre veille dans la mesure du possible à lui procurer des chambres attenantes ou situées l'une en face de l'autre.

213. Au-delà du fait de disposer de sa propre chambre, ce sont avant tout les autres aménagements que la chambre familiale offre, qui sont déterminants pour permettre une vie de famille normale.

Pour garantir une vie de famille normale à la fois pour les parents et les enfants, il convient de prévoir une possibilité de séparation entre le couchage des parents et celui des enfants.

Il va de soi que le fait de disposer de ses propres installations sanitaires favorise également une vie de famille normale.

La possibilité pour les familles de cuisiner elles-mêmes est également fondamental. Lorsqu'ils peuvent cuisiner eux-mêmes, les parents conservent le sentiment d'être véritablement responsables de leur famille.

Les possibilités de détente dans la chambre peuvent également être déterminantes pour les relations familiales. Dans certains centres, un nombre limité (pour des raisons de sécurité) de jouets est autorisé par enfant dans la chambre, ce qui influence les possibilités de détente pour les enfants. Peu importe le caractère banal, le fait de regarder la télévision en famille procure un sentiment de cohésion tout autre que lorsqu'on regarde la télévision dans un espace de détente commun.

115 Article 11, §3 de la loi sur l'accueil.
116 Article 12, §2 de la loi sur l'accueil.
117 Un cas limite sont les studios qui sont partagés par 2 familles avec en principe une chambre à coucher particulière et au milieu un espace cuisine, salle à manger et salle de séjour. Les installations sanitaires communes se trouvent toutefois dans la « partie privée » de l'une des deux familles.

Images d'ambiance : manger en famille dans une petite cuisine … (Petit-Château, Bloc F, le 26 septembre 2008)

… ou dans un réfectoire commun (Broechem, le 23 septembre 2008)

5.3.2.2. Attitude du personnel

214. L'attitude du personnel du centre joue un rôle important dans le maintien des relations normales entre parents et enfants.

Pour préserver l'autorité parentale, les parents ne peuvent jamais être réprimandés ou sanctionnés en présence de leurs enfants.

Lorsqu'un enfant adopte un comportement répréhensible au sein du centre, les centres, comme c'est déjà le cas à certains endroits, doivent faire appel aux parents dans la mesure du possible. La bonne pratique consiste à en discuter avec les parents pour convenir de la punition appropriée, en laissant expressément aux parents la responsabilité d'imposer eux-mêmes la punition et de veiller à l'exécution de celle-ci. Ce n'est que s'il apparaît que les parents n'assument pas leurs responsabilités, que le personnel du centre peut imposer la sanction aux enfants.

Lorsqu'un centre ne fait pas appel aux parents et sanctionne (directement) l'enfant, il agit en contravention à l'article 18 de la convention des droits de l'enfant qui réserve expressément aux parents la responsabilité de l'éducation et du développement de leurs enfants.

Lorsqu'il sanctionne un enfant, le centre doit faire appel dans toute la mesure du possible aux parents.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil tiendra compte de ces recommandations.*

215. Alors que les parents voient leurs responsabilités érodées suite au séjour dans un centre collectif, le phénomène inverse se produit parfois pour les enfants.

En raison de leur connaissance souvent meilleure du néerlandais ou du français, les enfants sont parfois appelés à servir d'interprètes lors d'entretiens relatifs à la procédure d'asile, lors d'un examen médical, etc. De ce fait, les enfants risquent de se sentir responsables du bon déroulement de la procédure ou de s'inquiéter (à juste titre ou non) à la suite d'informations qu'ils ne devraient pas connaître en tant qu'enfants. Les enfants assument alors véritablement une partie du rôle parental, ce qui représente une charge bien trop lourde à porter pour eux.

Les enfants ne peuvent jamais servir d'interprètes pour leurs parents lors des entretiens qui concernent la procédure d'asile ou lors d'un examen médical.

Vu que les parents ne peuvent pas être sanctionnés en présence de leurs enfants, ces derniers ne peuvent a fortiori pas servir d'interprètes dans ce contexte.

5.3.2.3. Impact de la vie collective

216. Tant en termes d'aménagement (possibilité de cuisiner, propres installations sanitaires, possibilités de détente) que d'attitude du personnel du centre, il existe des différences considérables entre les centres et parfois au sein d'un même centre. C'est toutefois la présence ou l'absence de ces éléments qui détermine dans quelle mesure et combien de temps le régime communautaire demeure conciliable avec une vie de famille normale.

217. Plus le déroulement de la journée est réglé par le centre (repas, hygiène, etc.), plus la vie communautaire perturbe la vie de famille normale. Si le centre décide de l'heure du repas et du menu, de l'heure à laquelle les enfants peuvent se laver, de ce qui est permis et de ce qui ne l'est pas…, il devient extrêmement difficile, sinon impossible, pour les parents de prendre eux-mêmes des décisions et d'assumer leur rôle normal. Souvent, le rapport d'autorité entre parents et enfants est mis à rude épreuve : les enfants ont tendance à considérer le centre et non plus les parents comme l'instance qui règle leur vie, de sorte que les parents perdent inévitablement en crédit et en autorité.

Hélas, les situations dans lesquelles la famille ne dispose quasiment plus d'aucune autonomie et où le centre règle pratiquement tout, ne sont pas une exception.

Chaque famille doit être hébergée dans une unité familiale distincte avec des chambres séparées pour les parents et les enfants, sa propre cuisine, ses propres sanitaires et une télévision. Les unités familiales doivent être suffisamment spacieuses et éclairées et disposer d'une aération adéquate. En outre, les familles doivent être en mesure de prendre en charge les tâches ménagères (cuisine, nettoyage, lessive, etc.).

Pour les familles ne disposant pas de ces aménagements, il convient de limiter, plus que pour les autres, la durée du séjour dans un centre communautaire. A défaut, les relations familiales normales risquent d'être perturbées sérieusement et peut-être même irrémédiablement.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *La réalisation de cette recommandation exige une réorganisation complète des centres existants.*

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Bien que convaincue de l'importance d'espaces adaptés à la famille, la Croix-Rouge estime qu'il est prioritaire de :*
> 1. *veiller à ce que le délai en structure d'accueil soit le plus court possible et donc de respecter au mieux les prescrits de la loi en matière de transfert vers la 2e phase, basé sur les effets pervers de longs séjours ;*
> 2. *développer les projets de soutien et de formation autour de la relation parent-enfant comme la Croix-Rouge le fait notamment dans le cadre d'un projet FER 2008.*

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Cette recommandation est intégrée dans les normes minimales de qualité.*

5.3.3. Respect des convictions

218. Les résidents ont droit au respect de leurs convictions. L'aide matérielle doit être organisée dans le respect du principe de neutralité envers les convictions philosophiques et religieuses des résidents au sein du centre.

Etant donné que les résidents peuvent entrer ou sortir librement du centre, ils peuvent participer à leur gré aux cultes ou à d'autres activités religieuses organisées en dehors du centre. La sauvegarde du principe de neutralité religieuse et philosophique dans le centre ne constitue pas dans ce sens une entrave insurmontable pour la vie religieuse individuelle des résidents.

En raison du maintien de ladite neutralité, aucun centre n'a réservé d'espace de prière ou de culte pour une religion déterminée. Certains centres disposent toutefois d'un « local de réflexion » pouvant

être réservé par les résidents pour pratiquer leur religion. Ailleurs, certains espaces communs peuvent temporairement être utilisés comme espaces de prière à la demande d'un groupe de résidents, sans qu'il ne soit toutefois permis d'apposer des symboles religieux.

Il est également permis aux résidents de prier dans leur chambre. Les centres disent tenir compte, dans la mesure du possible, de la confession des résidents lors de la répartition des chambres. La procédure de contrôle des chambres de certains centres, prévoit expressément qu'un résident qui est en train de prier, doit avoir la possibilité, dans les limites du raisonnable, de terminer sa prière avant que le contrôle de la chambre ne commence.

En ce qui concerne la nourriture, tous les centres visités (hormis le centre d'accueil d'urgence de Lombardsijde) permettent tout au moins de choisir un repas végétarien, de sorte que les résidents puissent éviter le cas échéant des viandes prohibées par leur culte. Certains centres ne servent jamais de viande de porc; dans d'autres centres, il est possible de choisir entre un menu avec ou sans viande de porc. Certains endroits proposent de la nourriture halal ou un menu hindi. Tous les centres mettent en place des facilités spéciales pendant le ramadan.

5.4. Participation des résidents à l'organisation

219. C'est bien à l'organisation de la vie communautaire au sein de la structure d'accueil que le résident doit pouvoir participer[118]. Cela signifie que le résident joue un rôle dans l'organisation de la vie en commun, il a voix au chapitre[119].

220. Cette participation à l'organisation de la vie communautaire prend diverses formes dans les centres : un conseil des résidents, un questionnaire tendant à mesurer la satisfaction des résidents, la tenue de réunions d'informations régulières pendant lesquelles les résidents peuvent formuler des observations ou proposer des modifications, ou encore une boîte à idées. Les très petits centres misent sur les contacts informels avec les collaborateurs, ce qui permet de donner vie aux suggestions des résidents ou de régler de manière informelle beaucoup de soucis.

221. La possibilité de participer à la vie communautaire ne peut pas être exclue *a priori* au regard de la loi sur l'accueil. Dans les centres où aucun instrument de participation à l'organisation de la vie du centre n'est encore en place, il y a lieu d'en installer.

118 Article 20 de la loi sur l'accueil.

119 Cela va donc au-delà du fait d'avoir accès aux services communautaires contre rémunération, position prise par le service juridique de Fedasil dans une note juridique datant d'avant (avril 2004) la nouvelle loi sur l'accueil.

6. Accompagnement adapté

6.1. L'accompagnement médical

6.1.1. Généralités

222. Le résident a droit à l'accompagnement médical nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine[120].

L'article 24 de la loi sur l'accueil et l'arrêté royal du 9 avril 2007[121] déterminent le contenu précis de l'accompagnement médical en question. Le principe de base est que les résidents ont droit aux soins médicaux qui sont repris dans la nomenclature de l'INAMI à l'exception des soins médicaux qui n'apparaissent pas comme manifestement nécessaires. Par ailleurs, le résident a également droit aux soins médicaux qui ne sont pas repris dans la nomenclature de l'INAMI mais qui relèvent de la vie quotidienne.

Les annexes à l'arrêté royal déterminent spécifiquement l'aide et les soins médicaux qui, bien que repris dans la nomenclature, ne sont pas assurés au résident en ce qu'ils apparaissent comme manifestement non nécessaires (par exemple chirurgie esthétique, traitement d'infertilité,…) et l'aide et les soins médicaux relevant de la vie quotidienne et qui, bien que non repris dans la nomenclature, sont assurés au résident (par exemple des analgésiques, des lunettes,…).

6.1.2. Le rôle des médecins

223. L'accompagnement médical est délivré sous la responsabilité d'un médecin qui conserve son indépendance professionnelle envers le responsable de centre[122]. Il appartient au médecin de juger quels soins médicaux sont nécessaires. A cet égard, il doit systématiquement donner la priorité à l'intérêt du patient.

Dès lors, il est également prévu que dans des cas exceptionnels, le directeur général de Fedasil, sur proposition d'un médecin, puisse autoriser des soins médicaux qui ne sont pas assurés en principe. Ainsi, un soin qui n'est ni repris dans la nomenclature de l'INAMI, ni mentionné dans l'arrêté royal, peut tout de même être assuré dans certains cas exceptionnels parce qu'il est nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine[123].

224. Le médecin conserve pleinement sa liberté diagnostique et thérapeutique[124]. Fedasil ou les partenaires ne peuvent pas donner d'instructions aux médecins en ce qui concerne l'évaluation des soins médicaux nécessaires.

[120] Article 23 de la loi sur l'accueil.
[121] Arrêté royal du 9 avril 2007 *déterminant l'aide et les soins médicaux manifestement non nécessaires qui ne sont pas assurés au bénéficiaire de l'accueil et l'aide et les soins médicaux relevant de la vie quotidienne qui sont assurés au bénéficiaire de l'accueil.*
[122] Article 25, § 3 de la loi sur l'accueil.
[123] Rapport au Roi de l'arrêté royal du 9 avril 2007.
[124] Exposé des motifs de la loi sur l'accueil, *Doc. Parl.,* Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 37.

Rode Kruis-Vlaanderen a toutefois élaboré elle-même une définition de la notion de « soins nécessaires » qui stipule :

Par soins nécessaires, nous devons comprendre : tous les soins curatifs ou préventifs nécessaires pour qu'à court ou moyen terme (jusqu'à 1 an), l'état de santé du demandeur d'asile ne se détériore pas (donc qu'il reste stable) ou qui sont nécessaires parce qu'un report du traitement compliquerait le traitement des maux ou pourrait entraîner de sérieuses complications. S'il s'agit d'interventions chirurgicales, ces dernières doivent toutefois être fondées lors de la demande par le médecin.

En d'autres termes : nous n'allons pas rectifier des problèmes qui étaient déjà présents avant la demande d'asile et auxquels aucun remède n'avait été apporté jusqu'à présent, comme par exemple un dentier totalement mal entretenu, des problèmes orthopédiques (ligaments croisés, problèmes de hanche et de dos) et qui ne donneront pas lieu à des problèmes plus graves dans le délai fixé.

La définition des « soins nécessaires » utilisée par Rode Kruis-Vlaanderen n'est pas correcte, attendu qu'elle est plus stricte que les dispositions de la loi sur l'accueil et de l'arrêté d'exécution à cet égard et qu'elle affecte la liberté thérapeutique du médecin. Rode Kruis-Vlaanderen doit retirer cette instruction adressée aux médecins.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Si tel est bien le cas, Fedasil partage la recommandation et invitera Rode Kruis de retirer son instruction.*

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *La notion de "soins nécessaires" était d'application avant l'introduction de la loi sur l'accueil et l'arrêté royal relatif aux soins médicaux, mais Rode Kruis-Vlaanderen applique dorénavant strictement la loi sur l'accueil et l'arrêté royal. Il ya également une concertation très régulière entre le médecin responsable de Fedasil et le responsable médical de Rode Kruis.*

225. Dans tous les cas, un recours est possible contre une décision du médecin relative à l'octroi d'un accompagnement médical qui n'est pas considéré comme étant nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine[125].

6.1.3. Accès à l'accompagnement médical

226. Les centres doivent garantir l'accès effectif à un accompagnement médical[126].

Un accompagnement médical était prévu dans tous les centres visités, même s'il est organisé de différentes manières.

Un certain nombre de centres ont conclu une convention avec des médecins externes qui font des consultations à heures fixes dans le centre. Dans d'autres centres, les médecins font partie du cadre du personnel. Le centre de transit collabore avec SOS médecins[127].

227. La quasi-totalité des centres visités ont un ou plusieurs infirmiers/infirmières ou accompagnateurs médicaux en service. La plupart du temps, ils sont la personne à contacter en premier lieu en cas de problèmes médicaux et se chargent en permanence de régler les rendez-vous

[125] Article 25, § 5 de la loi sur l'accueil – Voir partie II, 7.5.2.
[126] Article 25, § 2 de la loi sur l'accueil.
[127] Un service de garde pour médecins généralistes à Bruxelles.

chez les médecins, de distribuer les médicaments sur prescription, de conserver et de suivre les dossiers médicaux, de rendre compte au médecin, etc. Dans un centre visité, l'accompagnateur médical ne disposait pas d'un diplôme médical.

228. Dans certains centres, le service médical était très bien équipé : local de consultation distinct, salle d'attente, toilette, pharmacie, archives pour les dossiers médicaux, chambre de malade, etc. Dans d'autres centres, cet équipement était limité.

229. Lors de l'intake, les résidents reçoivent des informations concernant le fonctionnement concret du service médical (local, heures d'ouverture, présence des médecins, etc.). Dans certains centres, les résidents reçoivent également lors de l'intake des explications concernant leur droit aux soins médicaux.

Dans différents centres, le règlement d'ordre intérieur stipule toutefois encore que l'on a uniquement droit à une aide médicale d'urgence. Dans d'autres centres, le règlement d'ordre intérieur stipule que le résident a droit aux « soins de santé nécessaires » ou de manière très générale que le résident a droit à « un accompagnement médical ».

Dans l'attente d'un règlement d'ordre intérieur uniformisé, les règlements d'ordre intérieur existants doivent également être adaptés sur le plan de l'accompagnement médical aux dispositions de la loi sur l'accueil[128].

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Il n'est pas opportun de demander aux structures d'accueil d'adapter encore leurs propres règlements d'ordre intérieur. Toutefois, dans l'attente de l'entrée en vigueur du ROI uniformisé, le texte de ce dernier sera communiqué à toutes les structures communautaires sous la forme d'une instruction. Il sera demandé aux centres de remettre immédiatement copie de ce ROI à tous les résidents. Le texte du ROI uniforme contient également les dispositions concernant l'accompagnement médical adaptées à la loi sur l'accueil.*

230. Dans la quasi-totalité des centres visités, il y a, peu après l'arrivée au centre, un intake auprès du service médical (prise en charge médicale) où l'on vérifie s'il y a eu dépistage de tuberculose, où l'on pose des questions concernant les antécédents médicaux, d'éventuels problèmes médicaux et l'usage de médicaments, où l'on explique le fonctionnement du service médical, etc. Si nécessaire, un premier rendez-vous est proposé immédiatement avec le médecin. Au centre de transit, au centre d'accueil d'urgence et dans un centre régulier également, aucun examen médical n'a lieu à l'arrivée. Fedasil a toutefois déterminé dans une instruction adressée à tous les centres que l'intake médical doit avoir lieu dans la semaine qui suit l'arrivée et peut être effectué par un infirmier[129].

Fedasil doit veiller à ce que l'instruction concernant l'intake médical soit exécutée scrupuleusement par tous les centres. L'intake médical constitue un élément indispensable d'un accompagnement médical efficace du résident et une mesure préventive nécessaire vis-à-vis des autres résidents et du personnel.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Le centre restant en défaut sera contacté. Lors de l'évaluation du fonctionnement des services médicaux, l'attention nécessaire sera accordée à l'effet de l'instruction concernant l'intake médical. L'organisation de*

[128] Voyez la partie II, 4.2.
[129] Instruction de Fedasil du 10 novembre 2006.

> *l'intake médical dans le centre de transit et dans les centres d'accueil d'urgence sera un point d'attention particulier à l'occasion de l'évaluation de ces modes d'accueil particuliers.*

231. L'un des centres visités fait parfois appel aux autres résidents en cas de problèmes de communication entre un résident et le médecin. Il s'agit d'une solution pragmatique, mais n'est possible qu'à condition que le résident-patient soit d'accord[130].

232. L'un des droits des patients[131] est le libre choix du médecin traitant. Les résidents des centres jouissent de ce droit, mais s'ils choisissent un autre médecin que le médecin du centre, ils sont en principe tenus de régler eux-mêmes les frais médicaux[132]. Cette règle n'est toutefois pas toujours appliquée strictement; des exceptions sont toutefois accordées dans la pratique.

6.1.4. Dossier médical

233. Un dossier médical unique doit être tenu à jour et conservé au sein du centre. En cas de transfert vers un autre centre, le dossier doit être transmis[133].

Dans la plupart des centres visités, les dossiers médicaux sont conservés au service médical et seul le personnel médical a accès aux dossiers. La pratique selon laquelle le dossier est conservé par le médecin externe n'est pas conforme aux dispositions de la loi. La situation où le personnel non médical a également un accès quasi illimité aux informations médicales[134] est contraire au secret professionnel médical.

Les dossiers médicaux des résidents doivent être conservés au centre et seul le personnel médical lié par le secret professionnel médical, peut avoir accès aux dossiers médicaux.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Rode Kruis demande pour quelle raison les dossiers médicaux doivent absolument être gardés au centre et établit un lien avec la taille d'un centre. Dans les centres de taille réduite aussi, il est important que des soins médicaux soient prodigués, mais sans accentuer cela vu que Rode Kruis estime qu'une offre élevée en soins médiaux entraîne une demande plus élevée. Lorsque le dossier ne se trouve pas au centre mais auprès du médecin, ce médecin peut immédiatement vérifier les données nécessaires lorsque le centre pose des questions, ce qui représente aussi une plus-value.*

Il n'existe actuellement aucun dossier médical uniforme. Tous les centres travaillent avec des dossiers médicaux sur papier. Un dossier écrit présente de nombreux inconvénients. Il est souvent désordonné et difficilement lisible. Il n'existe aucune homogénéité en ce qui concerne l'inscription de données. Les feuilles volantes se perdent aisément. L'échange d'informations médicales entre les prestataires de soins et les centres est moins précis. L'établissement de rapports écrits et de fiches de référence signifie une perte de temps considérable. Fedasil a lancé la procédure pour l'acquisition d'un dossier médical électronique et négocie avec le soumissionnaire pour obtenir le module le plus adapté possible. La procédure devrait être achevée avant la fin 2008.

130 Note explicative relative à la loi sur l'accueil p. 39 qui renvoie à l'article 10 de la loi relative aux droits du patient – voir Partie II, 4.4.
131 Article 6 de la loi du 22 août 2002 *relative aux droits du patient*, *M.B.*, 26 août 2002.
132 Voir également la note explicative de la loi sur l'accueil p. 36.
133 Article 27 de la loi sur l'accueil.
134 La direction du centre.

L'introduction d'un dossier médical électronique uniforme constitue une priorité et simplifiera également la transmission du dossier médical en cas de transfert vers un autre centre.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Dans un futur proche (le dossier d'achat est complet et une première livraison a déjà eu lieu), le dossier médical uniforme électronique sera implémenté dans les centres fédéraux. L'intention est à terme de le mettre à disposition des partenaires également.*

6.1.5. Médication

234. Dans la plupart des centres visités, l'accueil comprenait une « pharmacie maison » proposant des médicaments pouvant être obtenus sans prescription. Les médicaments sur prescription ne peuvent en principe être distribués que par le personnel médical. Dans la pratique, notamment pendant les week-ends, il arrive toutefois que la permanence distribue des médicaments mais avec des instructions très précises de la part du service médical (boîtes comprenant le jour, l'heure et le nom du patient).

6.1.6. Transferts médicaux

235. Fedasil peut modifier ou supprimer le lieu de résidence si l'état de santé du résident le justifie et sur avis du médecin traitant[135]. Dans la période du 1er juin 2007 au 31 mai 2008, 109 demandes de transfert médical ont été introduites, dont 32 ont été refusées.

Il s'agit la plupart du temps de problèmes psychologiques, de dépressions, etc. Il arrive parfois qu'une demande justifiée ne puisse être satisfaite. Par exemple la demande d'un résident malade concernant une place au rez-de-chaussée peut être justifiée, mais ces places reviennent en premier lieu aux personnes en chaise roulante dans les périodes de saturation.

6.2. Accompagnement psychologique

6.2.1. Généralités

236. L'accompagnement psychologique nécessaire doit être assuré au résident[136].

A cette fin, l'opérateur peut conclure des conventions avec des organismes et des institutions spécialisés.

L'arrêté fixant les règles à cet égard n'a pas encore été adopté, mais dans la pratique, il existe déjà des conventions avec des organismes et des institutions spécialisés.

Tous les centres visités font appel au savoir-faire de services externes pour l'accompagnement psychologique (centres de santé mentale, hôpitaux à proximité, associations[137]), etc. Les centres

[135] Article 28 de la loi sur l'accueil.
[136] Article 30 de la loi sur l'accueil.
[137] Par ex. Ulysse, Exil, Solentra, le Méridien.

d'observation et d'orientation disposent en outre d'un propre psychologue de service. Le coordinateur du projet Carda[138] est également psychologue.

Dans certains centres, les prestataires de soins psychologiques externes sont rapidement disponibles et l'obtention rapide d'un rendez-vous ne pose aucun problème. Dans d'autres centres, il y a de longs délais d'attente. La situation du centre et l'offre de services psychologiques à proximité jouent un rôle à cet égard.

Le service psychologique est généralement individuel, mais certains centres organisent également des discussions de groupe ou des groupes de parole, encadrés ou non par un psychologue.

6.2.2. Troubles psychologiques et causes possibles

237. Les troubles psychologiques qui apparaissent souvent sont le stress, l'angoisse, la nervosité, des problèmes de sommeil, etc. La vie dans un centre et l'attente d'une décision des instances compétentes en matière d'asile peuvent à terme causer des problèmes psychologiques.

Cette relation de cause a été confirmée par un centre de santé mentale qui se consacre surtout au soutien psychologique des résidents des centres ouverts et ILA. Ce service affirme que le problème essentiel est la durée de l'accueil dans un centre. La première phase de l'accueil se déroule relativement bien dans la plupart des cas. Les demandeurs d'asile proviennent d'une situation extrêmement difficile dans leur propre pays et ils sont satisfaits d'avoir pu la quitter. Durant cette première phase, ils établissent des contacts dans le centre notamment avec l'assistant social, le médecin, l'infirmière, les compatriotes,… qui les soutiennent et qui les aident. Les demandeurs d'asile comptent toutefois sur le fait qu'ils quitteront le centre après quatre mois et qu'ils pourront être transférés vers une structure d'accueil individuelle. Si ce n'est pas le cas et que la période au centre ouvert dure beaucoup plus longtemps, cela commence à peser et les gens perdent leur équilibre mental. *L'ennui, l'infantilisation, le paternalisme, le fait de devoir demander pour tout, peut rendre les personnes malades psychiquement*. Le centre de santé mentale concerné appelle ces troubles, le « syndrome du centre d'accueil »[139].

238. Selon le centre de santé mentale concerné, la demande concernant un accompagnement psychologique a augmenté nettement et l'offre est trop restreinte. Pour pouvoir répondre le mieux possible à la demande d'accompagnement psychologique des demandeurs d'asile qui en ont réellement besoin, de meilleurs arrangements sont recherchés avec les centres d'accueil concernant le public cible des centres pour les soins de santé mentale. Il existe toutefois un risque de surconsommation de l'accompagnement (médical ou) psychologique attendu que les résidents, et surtout ceux qui dépendent des tickets du centre pour pouvoir se déplacer, y voient une occasion de quitter de temps à autre le centre.

6.2.3. Projet CARDA (Centre d'accueil rapproché de demandeurs d'asile)

239. Le réseau d'accueil comprend également un certain nombre de places d'accueil spécifiques pour les résidents souffrant de troubles mentaux. Fedasil a conclu à cet égard une convention avec la

[138] Voyez la partie II, 6.2.3.
[139] Voyez la partie III, 3.

Croix-Rouge Communauté francophone[140]. La Croix-Rouge prévoit dans une aile spécifique du centre à Yvoir dix-huit places adaptées pour les demandeurs d'asile adultes, avec de jeunes enfants le cas échéant. Le projet a une durée de deux ans (jusqu'au 31 décembre 2008).

Les places sont destinées aux demandeurs d'asile des centres fédéraux et des centres des partenaires, souffrant de troubles psychiques/mentaux et pour lesquels une hospitalisation en psychiatrie n'est pas requise. Les demandeurs d'asile se rétablissant après un séjour dans la division psychiatrique d'un hôpital peuvent également être admis. Carda n'est pas destiné aux personnes souffrant d'une problématique d'assuétude ou à celles souffrant d'un problème organique menant à la démence.

En principe, le médecin du centre dans lequel séjourne le demandeur d'asile doit introduire la demande de séjour temporaire au sein de Carda. Un avis préalable d'un psychiatre ou d'un psychologue est également requis. Dans la pratique, c'est souvent le service médical mais également le directeur qui introduit la demande. Si l'équipe de Carda estime que le demandeur d'asile entre en ligne de compte pour un séjour à Carda, il pourra être admis. L'intention est que le demandeur d'asile lui-même soit à chaque fois d'accord avec le choix d'un séjour à Carda.

L'accueil au sein de Carda est temporaire. La durée du séjour dépend de la problématique. Carda reçoit une copie du dossier médical et social du demandeur d'asile. L'équipe de Carda décide du départ en concertation avec le demandeur d'asile et le centre de celui-ci. Au terme du séjour, le résident retourne dans son centre et Carda envoie au service médical et au psychologue de celui-ci un rapport concernant la situation du demandeur d'asile.

Il y a un besoin absolu de places d'accueil spécifiques pour les résidents, tant pour les isolés que les familles, qui souffrent de troubles psychiques/mentaux. D'une part, il y a les demandeurs d'asile qui souffrent déjà de tels problèmes à leur arrivée. D'autre part, la vie dans un centre d'accueil peut également causer ou renforcer ces problèmes, surtout dans les centres où un régime strict règne et où il n'y a que peu d'espace pour la flexibilité et le dialogue.

Par contre, les éléments qui ont une influence positive sur le bien-être des résidents sont le fait de pouvoir agir de manière aussi autonome que possible (par ex. cuisiner eux-mêmes), l'exercice complet de l'autorité parentale, la responsabilité de certaines tâches au sein du centre. L'environnement peut également avoir une influence sur le bien-être des résidents. Les centres qui se trouvent dans un environnement vert et espacé provoquent moins de troubles qu'un centre vétuste, animé et surpeuplé en ville.

Le comité d'accompagnement du projet Carda est notamment chargé d'évaluer le projet.

Si le projet Carda n'est pas prolongé, une solution alternative immédiate doit exister pour les résidents souffrant de troubles psychiques/mentaux.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Les nécessités pour le futur :*
> - *Besoin que Carda soit plus facilement joignable par les transports publics*
> - *Besoin de locaux plus adaptés à la problématique : plus de locaux permettant de mieux organiser les ateliers, séparation famille et célibataire avec pièces communes*
> - *Besoin d'un centre de jour*
> - *Besoin d'un centre pour les MENAs.*

[140] Convention *portant sur l'accueil des demandeurs d'asile en souffrance mentale conclue entre l'Agence Fédérale des Demandeurs d'Asile et la Croix-Rouge de Belgique – Communauté francophone.*

> *La Croix-Rouge ajoute que le projet Carda sera évalué par un audit externe. L'audit a eu lieu en décembre 2008.*

6.3. Accompagnement social

6.3.1. Généralités

240. Le résident a droit à un accompagnement social individualisé et permanent assuré par un travailleur social tout au long de son séjour dans le centre[141].

A cette fin, chaque centre garantit au résident un accès effectif à un service social et lui désigne un travailleur social de référence.

Les tâches relatives à l'accompagnement social ne doivent pas nécessairement être accomplies par une seule et même personne. Le terme « travailleur social »[142] désigne le membre du personnel qui traite le dossier du demandeur d'asile, mais également tous les autres membres du personnel du centre qui entrent en contact avec le résident et qui doivent lui communiquer des informations ou qui doivent entreprendre des étapes dans le cadre de l'accompagnement social.

241. Un arrêté royal doit fixer les qualifications du travailleur social. Cet arrêté n'a pas encore été adopté.

6.3.2. Evaluation des besoins

242. Une première évaluation de la situation individuelle du résident doit avoir lieu dans les 30 jours après la désignation d'un centre[143]. S'il apparaît que l'accueil ne répond pas aux besoins spécifiques de l'intéressé, il peut être procédé à un transfert. Lors de la première évaluation, il convient également de tenter de déceler immédiatement d'éventuelles vulnérabilités telles que celles présentes chez les personnes ayant subi des tortures ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle.

L'évaluation se poursuit tout au long du séjour au centre. Les modalités de cette évaluation sont fixées dans un arrêté royal[144].

243. Dans tous les centres réguliers visités, un accompagnement social organisé était proposé et les résidents avaient effectivement accès à un service social. Dans lesdits centres, chaque résident disposait également d'un travailleur social « fixe ».

Il existe toutefois également des différences entre les centres en ce qui concerne l'organisation de l'accompagnement social.

141 Article 31 de la loi sur l'accueil.
142 Exposé des motifs de la loi sur l'accueil, *Doc. Parl.,* Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 41.
143 Article 22 de la loi sur l'accueil.
144 Arrêté royal du 25 avril 2007 *déterminant les modalités de l'évaluation de la situation individuelle du bénéficiaire de l'accueil.*

Dans les centres fédéraux, l'accompagnement social est une tâche du service social. Dans les centres de Rode Kruis-Vlaanderen, les accompagnateurs ont encore d'autres tâches partielles, outre l'accompagnement individuel d'un certain nombre de résidents, comme par exemple l'organisation d'activités, l'accompagnement médical, etc. Ces centres ne comprennent pas de services distincts (service social, service médical, …), mais le principe de base est que tous les accompagnateurs exercent différentes tâches. Les centres de la Croix-Rouge Communauté francophone comprennent effectivement un service social, mais les collaborateurs peuvent également assumer d'autres tâches en fonction des besoins (animation, réception, etc.).

6.3.3. Dossier social

244. Il n'existe pas de dossier social uniforme, mais la problématique est étudiée chez Fedasil.

Dans la pratique, la plupart des centres notent systématiquement un nombre minimum de données dans le dossier social, comme par exemple les données personnelles, l'état des procédures administratives, le suivi psychosocial, etc. et les mentions légales obligatoires (notamment l'évaluation individuelle[145], un avertissement formel[146]).

245. Un certain nombre de centres utilisent pour les dossiers sociaux le même système informatique (Adabase[147]). A terme, ce système pourrait éventuellement être utilisé dans tous les centres et servir de base pour un dossier social uniforme.

En cas de transfert, le dossier social doit être transmis[148]. Actuellement, il n'existe aucune instruction spécifique à cet égard. Les formulaires de demande de transfert doivent toutefois mentionner des informations concernant le suivi social et médical pour permettre au service de Dispatching de désigner un lieu d'accueil approprié. Fedasil attire régulièrement l'attention des centres sur le fait qu'en cas de transfert, il est important de transmettre toutes les informations relatives au suivi social pour permettre au nouveau centre d'accueillir le mieux possible le nouveau résident.

L'introduction d'un dossier social électronique uniforme constitue une priorité et simplifiera également la transmission du dossier social en cas de transfert vers un autre centre.

246. Le résident peut toujours obtenir une copie du dossier social s'il en fait la demande[149].

6.3.4. Retour volontaire

247. L'accompagnement social consiste notamment à informer le résident sur le contenu et l'intérêt des programmes de retour volontaire[150]. Fedasil doit veiller à ce que le résident ait accès à un programme de retour volontaire dans son pays d'origine ou dans un pays tiers[151].

145 Article 6 de l'arrêté royal *déterminant les modalités de l'évaluation de la situation individuelle du bénéficiaire de l'accueil.*
146 Article 45, 1° de la loi sur l'accueil.
147 Développé par la Croix-Rouge Communauté francophone.
148 Article 32 de la loi sur l'accueil.
149 Article 32 de la loi sur l'accueil.
150 Article 31, § 2 de la loi sur l'accueil.
151 Article 54 de la loi sur l'accueil.

La possibilité du retour volontaire est abordée régulièrement dans tous les centres visités, notamment lors de la procédure d'intake, en cas de décision négative, lors de séances d'informations, etc. Il n'y a toutefois qu'un intérêt restreint pour le retour volontaire.

Ce sujet est extrêmement sensible et difficilement abordable pour de nombreux résidents[152]. Il est extrêmement difficile pour les demandeurs d'asile de parler de retour volontaire sans infirmer partiellement à cet égard leur revendication à un statut de réfugié. Cela signifierait qu'ils n'avaient pas de véritables problèmes dans leur pays d'origine. Si la procédure d'asile dure longtemps, certains demandeurs d'asile estiment alors résider depuis trop longtemps en Belgique que pour pouvoir encore retourner dans leur pays d'origine pour y redémarrer à zéro.

Certains travailleurs sociaux estiment également que leur mission première est de défendre les intérêts des demandeurs d'asile. Le sujet du retour volontaire peut affecter la relation de confiance entre le travailleur social et le résident.

L'information des résidents concernant la possibilité d'un retour volontaire devrait être une tâche spécifique assumée par une personne ou un service distinct dans tous les centres d'accueils.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *La possibilité d'un retour volontaire doit faire partie de la vie du centre. S'il est important compte tenu de la technicité qu'une ou plusieurs personnes soient spécialisées dans cette matière, cela ne peut pas signifier que les autres accompagnateurs n'aient rien à voir avec la matière. Il est très important de parler régulièrement du pays d'origine avec les demandeurs d'asile pour que ce pays d'origine reste proche. Un des plus grands problèmes est que les accompagnateurs éprouvent souvent plus de difficultés à parler de retour volontaire que les demandeurs d'asile.*

6.4. Aide juridique

248. Les opérateurs doivent veiller à ce que le résident ait un accès effectif à l'aide juridique de première et de deuxième ligne[153].

A cette fin, ils peuvent conclure des conventions avec des associations ayant pour objet la défense des droits des étrangers ou avec les bureaux d'aide juridique.

L'accès à l'aide juridique ne doit pas uniquement être garanti dans le cadre de la procédure d'asile, mais vaut également pour tout problème de nature juridique auquel le résident peut être confronté.

L'assistance juridique de première ligne comprend des renseignements pratiques, des informations juridiques, un premier conseil juridique ou le renvoi à une organisation spécialisée. A cette fin, il est possible de s'adresser aux Commissions d'aide juridique qui organisent des permanences en différents lieux (notamment dans les palais de justice, les tribunaux, certaines communes et les CPAS, ASBL, etc.).

152 SumResearch /Etude portant sur les alternatives à la détention de familles et d'enfants en centres fermés, Partie I : Etude préalable p. 63 qui renvoie à une étude du Prof. Dr. Foblets et du Prof. Dr. Vanbeselaere d'avril 2006 concernant les demandeurs d'asile et le retour.

153 Article 33 de la loi sur l'accueil.

L'aide juridique de deuxième ligne est l'aide apportée par un avocat dans le cadre d'un litige ou d'une procédure. Cette aide est gratuite pour les demandeurs d'asile. Les bureaux d'aide juridique désignent un avocat.

249. Un renvoi à un service d'aide juridique de première ligne semble toutefois être exceptionnel en pratique. Dans le cadre de l'accompagnement social, les centres ont un devoir d'information étendu qui peut être considéré comme une aide juridique de première ligne, certainement lorsqu'il s'agit d'informations concernant la procédure d'asile.

Dans tous les centres visités, il est expliqué aux résidents comment ils peuvent contacter un avocat. Dans la plupart des centres, il appartient au travailleur social de s'informer auprès du résident pour savoir si celui-ci dispose déjà d'un avocat, et de lui en indiquer un dans la négative.

La plupart des centres d'accueil collaborent avec les bureaux d'aide juridique. Il existe également des centres qui renvoient les résidents qui le souhaitent vers des associations ou des avocats spécialisés dans le droit des étrangers.

Les demandeurs d'asile sont fréquemment insatisfaits de leurs avocats pro deo; certains ne maîtriseraient pas du tout le droit des étrangers. Par ailleurs, il existerait également des avocats pro deo qui demandent tout de même des honoraires aux demandeurs d'asile.

250. La plupart des centres visités disposent d'un local permettant à un résident d'avoir un entretien confidentiel avec son avocat, mais il n'en est fait que rarement usage[154]. Il n'est pas fréquent qu'un avocat se rende au centre. La plupart des résidents se rendent eux-mêmes chez leur avocat.

251. Dans un certain nombre de centres, les frais de déplacement pour une visite à l'avocat sont (systématiquement) remboursés. Dans d'autres centres, des limites ont été fixées, comme par exemple un ticket par phase dans la procédure d'asile ou un maximum de quatre tickets pendant l'ensemble de la procédure. Un centre n'intervient pas dans les frais de déplacement pour une visite à l'avocat. Les résidents ne reçoivent un ticket dans ce centre que s'ils sont appelés par les instances d'asile dans le cadre de leur procédure.

Il doit y avoir une réglementation uniforme relative aux frais de déplacement pour une visite à l'avocat et les frais de déplacement doivent être remboursés si nécessaire, pour garantir l'accès effectif à un avocat[155].

252. Dans un certain nombre de centres, les résidents peuvent téléphoner gratuitement du centre à leur avocat, la plupart du temps du bureau du travailleur social et en sa présence. Dans un centre, les résidents peuvent uniquement téléphoner gratuitement pour le premier rendez-vous avec leur avocat, mais le centre a indiqué qu'ils pouvaient toutefois envoyer un courrier électronique, et qu'ils pouvaient recevoir gratuitement du papier, une enveloppe et un timbre.

Une réglementation uniforme doit exister pour la communication avec l'avocat et les résidents doivent avoir la possibilité de téléphoner gratuitement à leur avocat si nécessaire[156].

[154] Il va de soi que ce local peut également servir à d'autres entretiens confidentiels, p. ex. avec l'assistant social.
[155] Voyez également la partie II, 7.2.
[156] Voyez également la partie II, 7.2.

6.5. Besoins spécifiques des mineurs d'âge

6.5.1. Généralités

253. L'article 37 de la loi sur l'accueil stipule que dans toutes les décisions concernant le mineur, l'intérêt supérieur du mineur prime. Cette disposition est la transposition de l'article 18.1 de la Directive européenne sur l'accueil[157].

L'article 38 de la loi sur l'accueil stipule par ailleurs que le mineur est logé avec ses parents ou avec la personne exerçant sur lui l'autorité parentale ou la tutelle. Cette disposition a pour objet le respect du droit à une vie de famille et est la transposition de l'article 14.3 de la Directive européenne en matière d'accueil[158].

L'article 39 de la loi sur l'accueil stipule que les mineurs victimes de toute forme d'abus, de négligence, d'exploitation, de torture, de traitements cruels, inhumains et dégradants, ou de conflits armés, ont droit au soutien qualifié et à l'accès aux soins de santé mentale et aux services de réadaptation.

254. Tous les centres soulignent que les parents demeurent responsables pour (l'éducation de) leurs enfants. Cela n'empêche pas que l'accompagnement au centre doit déceler les vulnérabilités spécifiques de certains enfants et, toujours en concertation avec les parents, prendre des mesures afin d'y remédier (par exemple en proposant un accompagnement psychologique). Cela fait partie de l'évaluation permanente et constante des besoins individuels des résidents et en particulier des plus vulnérables tels que les mineurs.

6.5.2. Quelques situations problématiques

255. Les enfants dans les centres s'adaptent souvent étonnamment vite à la situation et posent le moins de problèmes; ils vont à l'école où ils se font rapidement des contacts, ils apprennent rapidement la langue, etc. D'autre part, cette situation entraîne le risque de voir les parents faire appel à leur enfant en tant qu'intermédiaire, notamment en tant qu'interprète, et de voir l'enfant ainsi assumer trop de responsabilités.

256. Il ressort d'entretiens avec des résidents qu'il y a toutefois des mineurs qui ne se sentent pas à l'aise dans les centres et que des incidents impliquant des mineurs se produisent dans les centres. Ainsi, certains résidents se sont plaints que leurs filles sont importunées ou qu'elles n'osaient pas aller seules aux toilettes. Dans un autre centre, un jeune a tenté de se suicider après avoir été agressé dans le centre.

257. Un autre problème fréquemment rapporté, surtout par les familles en séjour illégal, était que les enfants ne comprenaient pas pourquoi ils devaient habiter dans un centre communautaire au lieu d'une maison normale et que les parents ne parvenaient pas à le leur faire comprendre.

L'influence négative d'un long séjour dans un centre d'accueil collectif sur le bien-être psychique des parents peut également avoir des répercussions sur les enfants.

---

157 Exposé des motifs de la loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 44.
158 Exposé des motifs de la loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006,n° 51 2565/001, p. 44.

Certains sont d'avis que ce ne serait pas une mauvaise idée de prévoir un projet de type Carda pour les mineurs.

6.5.3. Mineurs non accompagnés

258. Pour les mineurs non accompagnés (personnes âgées de moins de 18 ans qui sont arrivées en Belgique sans parents ou tuteur légal), le législateur a établi des règles spécifiques.

259. Dans une première phase, les mineurs non accompagnés séjournent, quel que soit leur statut, dans l'un des deux centres d'observation et d'orientation de Fedasil (COO). En principe, ils y séjournent pendant une période maximale de 15 jours. Le séjour au centre doit permettre l'observation du mineur non accompagné, dans le but de dresser son premier profil médical, psychologique et social, et de déceler une éventuelle situation de vulnérabilité en vue de son orientation vers une prise en charge appropriée[159]. Ce rapport est conservé au centre et communiqué au tuteur désigné par le Service des Tutelles du Service Public Fédéral Justice[160].

Le centre doit également faire tout ce qui est possible pour veiller à ce que les mineurs non accompagnés particulièrement vulnérables, notamment les mineurs de moins de 13 ans, les mineurs présentant des troubles psychologiques, les mineurs qui connaissent des problèmes de santé mentale ou les mineurs qui sont victimes de la traite des êtres humains, soient dirigés le plus rapidement possible vers l'endroit où ils pourront bénéficier d'un accueil spécifique le plus adapté à leur vulnérabilité[161].

260. Sur la base du bilan médical, psychologique et social, le mineur est transféré vers une seconde structure d'accueil qui reçoit également une copie de celui-ci. En raison du manque de structures d'accueil spécifiques, il s'agit en pratique, la plupart du temps, d'un centre d'accueil régulier de Fedasil ou des partenaires qui est adapté à l'accueil de mineurs.

261. L'équipe d'investigation a visité un centre d'observation et d'orientation et trois centres réguliers où séjournent des mineurs non accompagnés.

Dans le COO, les mineurs non accompagnés jouissent de la protection et de l'encadrement[162] prévus par la loi; leurs contacts font l'objet d'une surveillance particulière, ils reçoivent des cours au centre, ils sont tenus de participer aux activités, ils ne peuvent en principe quitter le centre qu'accompagnés, etc.

Dans les centres réguliers également, les mineurs non accompagnés séjournent dans un bloc ou une aile distinct et ils ont leurs propres activités, un accompagnement plus intense, des règles de vie spécifiques, etc.

Le Petit-Château ne convient toutefois pas, de par sa situation, pour l'accueil de mineurs non accompagnés[163]. Ce centre se situe au milieu de la ville dans un quartier à problèmes et non seulement il n'y a pas de terrains de jeux, de sports, de verdure, ... mais le danger est réel de voir les mineurs entrer aisément en contact avec la petite criminalité ou le milieu de la prostitution. La combinaison d'un argent de poche limité et des nombreuses tentations que la grande ville offre en

159 Article 2 de l'arrêté royal du 9 avril 2007 *déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres d'observation et d'orientation pour les mineurs étrangers non accompagnés.*
160 Article 9, alinéa 2, de l'arrêté royal du 9 avril 2007.
161 Article 7, alinéa 3, de l'arrêté royal du 9 avril 2007.
162 Article 10 de l'arrêté royal du 9 avril 2007.
163 Voyez également la partie II.2.1.3.

permanence (vêtements de marque, GSM, lecteurs MP3, etc.) fait que ces jeunes sont souvent une proie facile pour les personnes ou les organisations mal intentionnées qui leur offrent la possibilité de gagner de l'argent « facilement et rapidement ».

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil ne peut se rallier à la position selon laquelle le Petit-Château et son environnement ne conviennent pas pour l'accueil des MENAs (voyez plus haut la remarque de Fedasil sous la partie II, 2.1.3.)*

262. Il arrive également que les centres soient confrontés à des agressions, de la violence, un comportement dépassant les limites de la part de mineurs non accompagnés. Les centres ne peuvent pas refuser ou renvoyer sans plus ces mineurs, si ceux-ci tombent sous le champ d'application de la loi sur l'accueil.

En pratique, cela semble toutefois être le cas. Le COO n'accueille pas (plus) les mineurs étrangers non accompagnés lorsque la sécurité des autres mineurs ou du personnel est mise en danger. Il s'agit par exemple de mineurs ayant commis des faits avec violence, ayant participé à du trafic de drogue ou pour lesquels il existe des indices sérieux qu'ils appartiennent à un réseau criminel. Le COO tient toujours compte, lorsqu'il prend une décision d'admission ou non au centre, de la situation spécifique du jeune. En cas de doute, celui-ci agit toujours en faveur du mineur.

Comme pour les adultes, se pose pour les mineurs aussi le problème de l'accueil des « cas difficiles » pour lesquels il n'existe pas à l'heure actuelle de solution valable au sein du réseau.

En tout état de cause, l'accueil doit être garanti en ce compris pour les MENAs difficiles. Une possibilité consisterait à les accueillir dans un centre spécifique et de prévoir un accompagnement adapté à leur comportement problématique. A cet effet, il doit y avoir des accords clairs entre l'Etat fédéral et les Communautés afin que chaque MENA puisse bénéficier d'un accueil matériel et de l'accompagnement adapté nécessaire[164].

Dans les centres réguliers, la pratique consiste à envoyer les mineurs étrangers non accompagnés dans un centre ou une section pour adultes par mesure de sanction.

Envoyer un MENA dans un centre ou une section pour adultes n'est possible que lorsque le mineur a 16 ans au moins, que cette décision est prise dans l'intérêt du mineur et qu'un centre pour adultes représente dans le cas concret le lieu d'accueil le plus approprié[165].

Compte tenu, d'une part, de l'obligation de garantir un encadrement adapté pour tous les MENAs et, d'autre part, de l'impact des mineurs violents ou délinquants sur la vie d'un centre, une solution spécifique doit être trouvée pour l'accueil de ces catégories de mineurs. Il doit y avoir des accords clairs entre l'Etat fédéral et les Communautés afin que chaque MENA puisse bénéficier d'un accueil matériel et de l'accompagnement adapté nécessaire.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Force est de constater que bon nombre d'institutions en charge de l'accompagnement et du suivi de personnes mises en danger ou dangereuses (SAJ, prisons, hôpitaux psychiatriques, services de protection de victimes de la traite des êtres humains, …) sont inopérantes faute de moyens matériels et humains.*

164 Voyez également la partie II.7.4.1.
165 Voyez également la partie II.7.4.2.1.

Ces institutions reportent ainsi leurs missions sur les centres d'accueil, lesquels ne sont peu ou pas compétents et équipés en la matière.

Remarque de Fedasil

Faute de place dans les institutions prévues dans la loi sur la protection de la jeunesse gérées par les Communautés, ou faute de connaissances sur le fonctionnement de l'Agence et de ses structures d'accueil, il arrive que des jeunes soient placés dans un centre Fedasil alors que celui-ci n'est ni adapté pour l'accueil des mineurs délinquants et que cet accueil ne relève pas de ses compétences. Dans une telle situation, il y a lieu d'effectuer une pondération au cas par cas entre l'intérêt du mineur et l'intérêt de la collectivité, toujours en concertation avec le tuteur.

Bien que Fedasil puisse se rallier à la position selon laquelle la conclusion d'un accord avec les Communautés pourrait s'avérer utile, l'Agence souligne l'importance, dans chaque cas individuel, de se concerter au maximum entre toutes les parties concernées. Fedasil effectuera également des démarches auprès des cours et tribunaux et des autres instances officielles en vue de clarifier son fonctionnement et sa mission.

263. Le contrôle des présences des mineurs non accompagnés fait partie de la surveillance spéciale à laquelle sont soumis les mineurs dans les COO. Les contrôles de présence ont lieu 5 fois par jour.

La réglementation[166] prévoit que le responsable du centre est informé dès qu'une absence est constatée. Un mineur non accompagné est considéré comme ayant quitté le centre 24 heures après que son absence ait été constatée.

Au terme de ce délai de 24 heures, l'absence du mineur non accompagné est signalée à la police et à son tuteur ou au Service des Tutelles. Lorsqu'il s'agit d'un mineur non accompagné qui a été arrêté à la frontière parce qu'il ne disposait pas d'un titre valable pour entrer sur le territoire, son absence est également signalée à l'Office des étrangers.

Lorsqu'il s'agit d'un mineur non accompagné particulièrement vulnérable (par exemple s'il a moins de 13 ans), le centre prévient la police dès qu'il est établi que le mineur a quitté le centre sans autorisation de sortie. Le Service des Tutelles et le tuteur sont également informés au même moment.

Le COO visité a indiqué que le nombre de disparitions inquiétantes au départ des centres est particulièrement bas (5 sur 1325 départs), mais que le nombre de départs sans laisser d'adresse est par contre élevé (619 sur 1325 départs). Dans ce dernier cas, il s'agit de mineurs qui ne veulent pas séjourner dans un centre d'accueil. Il s'agit notamment de mineurs de la communauté Rom qui sont accueillis par celle-ci, de jeunes qui sont en transit vers un autre pays, de jeunes qui ont un réseau parallèle en Belgique. Les centres tentent également d'accueillir ces jeunes et de les aider, mais le séjour dans un centre a toujours lieu sur base volontaire. Cela n'empêche pas le COO, comme le prévoit la réglementation, d'informer la police et le tuteur ou le Service des Tutelles à chaque disparition.

6.6. Besoins spécifiques d'autres personnes vulnérables

264. La loi sur l'accueil a pour objet de répondre aux besoins des résidents ayant des besoins spécifiques. Outre les mineurs (non accompagnés), le législateur renvoie[167] aux parents isolés

[166] Article 11 de l'arrêté royal du 9 avril 2007 – Rapport au Roi.
[167] Articles 22 et 36 de la loi sur l'accueil.

accompagnés de mineurs, aux femmes enceintes, aux personnes ayant un handicap, aux victimes de la traite des êtres humains, aux personnes victimes de violence ou de tortures ou encore aux personnes âgées. Cette énumération n'est toutefois pas limitative[168].

265. Afin de répondre aux besoins des personnes vulnérables, les centres peuvent faire appel à des institutions ou des associations spécialisées. La plupart des centres font effectivement appel à des services extérieurs si cela semble indiqué.

266. Les personnes ayant un handicap ou des problèmes de mobilité ne sont pas toujours accueillies dans un environnement suffisamment adapté. Ainsi, il y avait un centre dont les bâtiments étaient pourvus par exemple de « rampes » pour les résidents moins valides, mais qui ne comprenaient pas d'équipements sanitaires adaptés pour ces résidents. C'était toutefois prévu pour 2009. Dans un autre centre, une aile n'était pourvue d'installations sanitaires qu'au premier étage, ce qui est difficile pour les résidents qui se déplacent difficilement, comme par exemple les personnes âgées ou les femmes enceintes logées au rez-de-chaussée. Dans un centre, l'accueil des personnes ayant un handicap était totalement inadapté dans le sens où il n'y avait que quelques chambres médicales au rez-de-chaussée et que celles-ci se trouvaient dans un état pitoyable.

Les résidents ayant un handicap doivent être envoyés dans des centres qui disposent d'infrastructures adaptées à leurs problèmes de mobilité. Des places adaptées doivent être prévues en nombre suffisant.

Une toilette pour personnes handicapées. Même lorsqu'il y a un aménagement « adapté », la situation est parfois loin d'être idéale. (Petit-Château, Bloc BCD, le 26 septembre 2008)

[168] Exposé des motifs de la loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 31.

267. En ce qui concerne l'accueil spécifique de résidents souffrant de problèmes mentaux, nous renvoyons au projet Carda[169].

268. Le réseau d'accueil prévoit également un accueil adapté aux filles enceintes et aux jeunes mères. (Une division d')Un centre qui n'était pas repris dans l'échantillon s'est de plus en plus spécialisé(e) dans ce domaine. Le personnel a reçu la formation requise et le centre a développé un réseau permettant d'offrir un accueil adapté à ce groupe vulnérable (contacts avec des hôpitaux, gynécologues, tuteurs, associations, etc.). En 2007, ce centre a également obtenu l'autorisation de l'Office de la Naissance et de l'Enfance[170] pour organiser une garde d'enfants dans le centre. De cette manière, les jeunes mères peuvent continuer à aller à l'école.

[169] Voyez la partie II, 6.2.3.
[170] Equivalent pour la Communauté flamande : « Kind en Gezin ».

7. Ordre et sécurité

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Du début à la fin du rapport, l'accent est particulièrement mis sur les droits des demandeurs d'asile alors que leurs obligations ne sont pas ou à peine évoquées, pas plus qu'il n'est examiné de quelle manière les centres doivent gérer les demandeurs d'asile contrevenants. Cela rend parfois très difficile le travail du personnel dans les centres et cet aspect mérite plus d'attention.*

7.1. Liberté de mouvements

7.1.1. Généralités

269. La Directive européenne sur l'accueil prévoit[171] que les demandeurs d'asile peuvent circuler librement sur le territoire de l'État membre d'accueil (ou à l'intérieur d'une zone qui leur est fixée par cet État membre). Les États membres peuvent décider du lieu de résidence du demandeur d'asile pour des raisons d'intérêt public ou d'ordre public ou, le cas échéant, aux fins du traitement rapide et du suivi efficace de sa demande. En outre, ils peuvent prévoir que, pour bénéficier des conditions matérielles d'accueil, les demandeurs doivent effectivement résider dans un lieu déterminé fixé par les États membres.

270. La loi belge sur l'accueil fait usage de la possibilité prévue par la directive et prévoit que l'accueil est octroyé par la structure d'accueil désignée comme lieu obligatoire d'inscription[172]. « *La désignation d'un lieu obligatoire d'inscription implique que le bénéficiaire de l'accueil ne peut recevoir l'aide que dans ce lieu, à l'exception de l'accompagnement médical, qui est garanti pour ceux qui ne résident pas dans le lieu qui leur a été désigné (…). Elle n'a pas pour conséquence de restreindre sa liberté de mouvement*[173]». La fiche d'information relative au lieu obligatoire d'inscription figurant dans la farde d'information remise au demandeur d'asile mentionne que cette désignation n'empêche pas le demandeur d'asile de se déplacer librement sur le territoire belge.

271. En principe, le résident se déplace librement à l'intérieur et à l'extérieur de la structure d'accueil[174] (tout en respectant le règlement d'ordre intérieur[175]). Ce principe est nuancé dans la pratique par des motifs de sécurité (badge, heures d'ouverture) ou par le fait que l'accueil n'est assuré que si le résident justifie d'une présence suffisante au centre.

272. Le règlement d'ordre intérieur du centre peut prévoir des heures d'ouverture pour certains services (social, médical, accueil) ou pour l'accès à des locaux communs (salle fitness, coiffure, etc.). Dans certains centres, le respect et la tranquillité du voisinage imposent de restreindre l'accès à certains espaces extérieurs à partir d'une certaine heure.

171 Article 7 de la Directive européenne sur l'accueil.

172 Articles 9 et suivants de la loi sur l'accueil.

173 Projet de loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 19 (commentaire de l'article 9). De la jurisprudence de la Cour d'arbitrage en ce sens y est citée.

174 Fiche 2 « L'hébergement » de la farde d'information pour les demandeurs d'asile.

175 Fiche 1 « Désignation d'un 'lieu obligatoire d'inscription' » de la farde d'information pour les demandeurs d'asile.

273. Dans les centres d'observation et d'orientation, des règles plus strictes motivées par la protection des mineurs sont d'application : pas de sorties non accompagnées, accès limité aux chambres pendant la journée, obligation de participer à certaines activités, prise de présence pendant les repas, etc.

274. Pour les familles en séjour illégal, le droit à l'aide dans un centre ouvert ne confère pas un droit au séjour (légal), ce qui implique qu'elles peuvent, en principe, être arrêtées en dehors[176] du centre en vue d'être rapatriées.

275. Dans les grands centres, les blocs où résident les MENAs ne sont pas accessibles, sauf autorisation exceptionnelle, aux autres résidents. Dans les plus petits centres, la nécessité d'une séparation stricte est moins ressentie.

7.1.2. Contrôle

276. Si les résidents peuvent sortir à tout moment[177] du centre, l'inverse n'est évidemment pas vrai. Le centre est un lieu privé dans lequel on n'entre pas comme on veut. Des dispositions sont prises afin que le personnel du centre puisse surveiller qui souhaite accéder au centre : barrière extérieure ou porte avec sonnette, le cas échéant surveillée par une caméra, obligation de passer par l'accueil pour pouvoir accéder aux lieux.

277. La plupart des centres connaissent des heures d'accessibilité reprises dans le règlement d'ordre intérieur. Dans certains centres, il existe une certaine souplesse quant à ces heures, dans d'autres le retour au centre après l'heure de « fermeture » est sanctionné par la comptabilisation d'une absence (voir plus loin) tandis que dans un centre au moins, la porte reste fermée entre 2h00 et 6h00 du matin.

278. Les centres utilisent différents systèmes pour contrôler la présence des résidents. Certains centres demandent aux résidents de signer à l'accueil une feuille de présence une fois par jour. Dans plusieurs centres, les résidents ont un badge avec leur photo qu'ils doivent remettre à l'accueil lorsqu'ils quittent le centre. La nécessité d'un contrôle des présences est justifiée par des motifs de sécurité en cas d'incendie (le centre doit être en mesure de dire aux services de secours qui est présent ou non) et d'identification des résidents (le badge permet d'assurer que le résident fait partie de la population du centre). Pratiquement, le badge sert également de « caution » pour l'emprunt de matériel (fer à repasser, ballon de basket, etc.). Le badge n'a aucune valeur en dehors du centre.

279. S'il souhaite passer la nuit à l'extérieur du centre, le résident doit généralement prévenir le centre de son absence. La comptabilisation des absences et surtout le nombre d'absences autorisées avant de perdre sa place dans le centre varient en pratique fortement d'un centre à l'autre. Dans certains centres, le résident a droit à des périodes de trois nuits d'absence d'affilée sans prévenir de son absence (il doit revenir au moins une nuit au centre entre deux périodes d'absence). Dans d'autres centres, le résident a droit à un nombre limité de nuits d'absences par mois en prévenant le centre. Ce nombre varie : 7 nuits, 8 jours ouvrables ou 10 « permissions ». Pour les MENAs de moins de 15 ans, il faut l'autorisation écrite ou orale du tuteur.

280. La règle la plus généralement appliquée actuellement et qui est prévue dans le projet de ROI uniformisé prévoit que le résident peut bénéficier de dix nuits d'absence par mois moyennant l'obligation de prévenir le centre. A défaut, sa place est mise à disposition et il en va de même après

[176] Il n'y a plus dans la pratique de rapatriements depuis le centre (ce qui n'empêche pas ceux-ci de faire appel à la police quand un résident refuse de quitter celui-ci).

[177] Pendant les heures d'accessibilité s'il y en a.

trois nuits consécutives d'absence sans prévenir. Le résident doit, le cas échéant, repasser par le Dispatching qui lui désignera un nouveau centre. Cette règle est appliquée avec plus ou moins de sévérité selon les centres : la désinscription intervient dès la troisième nuit ou après la quatrième nuit. Certains centres attendent quelque temps si le résident a laissé ses affaires dans sa chambre ou si le reste de sa famille est encore présent au centre.

281. Pour les MENAs, l'absence non autorisée d'une nuit (24h) est traitée comme une disparition : le centre prévient la police et le tuteur.

282. Des règles uniformes pour ces absences (régime des permissions et des absences non annoncées) doivent être adoptées. Il n'y a à l'heure actuelle pas de base légale ou réglementaire pour les pratiques observées. Ces règles uniformes doivent être prévues dans l'arrêté royal déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil et spécifiées dans le règlement d'ordre intérieur uniformisé.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Les règles concernant les absences vont être uniformisées. Elles figureront dans le prochain arrêté royal sur le régime et les règles de fonctionnement. Le ROI uniformisé en précisera également les modalités pratiques.*

7.1.3. Frais de déplacement

283. Les résidents doivent quitter le centre pour se rendre chez leur avocat ou auprès des instances d'asile dans le cadre de leur procédure, chez un médecin spécialiste ou à l'hôpital, à l'école, à une formation ou pour rendre visite à des amis ou de la famille. La possibilité concrète de se déplacer à partir du centre est non seulement indispensable pour garantir l'accès effectif à certains droits comme l'aide juridique, l'aide médicale ou la scolarité des enfants. Elle est essentielle pour renforcer l'autonomie des résidents déjà fortement réduite par leur séjour dans une structure communautaire et sans laquelle le centre risquerait de devenir une « prison ouverte».

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *La vie durant plusieurs mois dans des structures communautaires localisées parfois en campagne est souvent « par essence » peu compatible avec la notion d'autonomie.*

284. Les résidents de tous les centres doivent avoir suffisamment de possibilités de se rendre à l'extérieur des centres.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil travaille sur un projet de mobilité dans le cadre des moyens qui lui ont été accordés en tenant compte des nouvelles modalités prévues par les sociétés de transport et qui varient en fonction des régions.*

285. Il y a de grandes différences entre les centres pour ce qui est des possibilités concrètes de quitter le centre. La situation géographique du centre ainsi que le tarif, la proximité et la fréquence des transports en commun jouent un rôle important à cet égard. Les mesures prises par les centres en termes d'intervention dans les frais de déplacement ou d'organisation de transports alternatifs sont donc primordiales.

286. Certains frais de déplacement (des tickets de bus et train pour la plupart) sont pris en charge par le centre tandis que d'autres ne le sont pas. Il n'y a pas de pratique uniforme à ce sujet.

287. Tous les centres prévoient la prise en charge des déplacements vers les instances d'asile pour autant qu'il s'agisse de déplacements dans le cadre de la procédure d'asile (et pour autant que le déplacement dépasse 2,5 kilomètres[178]). Il y a parfois une limite du nombre de déplacements (p. ex. : 1 déplacement par phase de la procédure) ou pour certaines phases de la procédure.

288. La plupart des centres remboursent les déplacements pour se rendre chez un avocat pour autant qu'il s'agisse de déplacements dans le cadre de la procédure d'asile. Certains centres imposent cependant une limite du nombre de déplacements. En principe, les centres de Rode Kruis-Vlaanderen ne remboursent pas les trajets pour les rendez-vous chez l'avocat. La plupart des résidents des centres Rode Kruis disposent d'un abonnement bon marché De Lijn (voir plus loin) et peuvent l'utiliser pour rendre visite à leur avocat. A défaut, Rode Kruis met à disposition un nombre (limité) de tickets.

289. L'accès effectif à l'avocat ou à l'aide juridique de première ligne doit être garanti non seulement dans le cadre de la procédure d'asile, mais aussi pour tous les problèmes juridiques[179] auxquels le résident peut être confronté[180], si nécessaire par une intervention dans les frais de déplacement.

290. Les déplacements médicaux sont généralement pris en charge (moyennant l'accord du bureau médical du centre). En centre urbain, seuls les déplacements pour une consultation à plus de 2,5 km sont pris en charge (les hôpitaux partenaires se trouvant à l'intérieur de ce périmètre), la fourniture d'un ticket étant néanmoins possible si le patient n'est pas capable physiquement d'effectuer cette distance.

291. Dans certains centres, les résidents ont droit à deux tickets par mois pour un déplacement privé; dans d'autres, à titre exceptionnel uniquement en juillet et août et dans d'autres encore, ils n'ont droit à aucun ticket privé.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Les budgets ne sont pas adaptés pour permettre des déplacements de différentes natures.*

292. Des tickets peuvent également être octroyés pour la recherche d'un logement ou pour suivre une formation.

293. Les enfants en âge d'aller à l'école y vont en bus scolaire de la commune, avec des navettes du centre, à vélo avec leurs parents ou ont un abonnement scolaire des transports en commun.

294. La société de transport en commun De Lijn prévoit un abonnement spécial (à prix réduit de 25 €) pour les demandeurs d'asile[181] donnant accès à tout son réseau de transport. Dans les centres fédéraux, l'abonnement est à charge du demandeur d'asile. Dans certains centres des partenaires, le résident ne paie que la moitié de ce montant (intervention de la commune) ou il y a une intervention du partenaire (10 €). D'autres résidents paient le prix plein. Des négociations ont été menées dans le

178 Ce qui n'est pas le cas pour les habitants du Petit-Château qui doivent se rendre à l'Office des Etrangers.
179 Droit familial, procédure pénale, apatridie, séjour, etc.
180 En ce sens, la note explicative de Fedasil relative à la loi sur l'accueil.
181 Intitulé « VG-abonnement » pour vervoersgarantie. Il faut une attestation de Fedasil, de Rode Kruis- Vlaanderen ou de Vluchtelingennetwerk Vlaanderen.

passé avec les TEC et la STIB en vue de l'instauration d'un abonnement similaire pour les autres Régions du pays mais n'ont pas abouti. Cette situation crée une inégalité dans les facilités dont disposent les résidents pour se déplacer en transports en commun de manière avantageuse.

295. Certains centres plus éloignés d'une ville organisent des navettes vers les gares SNCB ou le centre commercial les plus proches.

296. Pour les centres plus isolés ou moins bien desservis par les transports en commun, le vélo peut être une solution facilitant la mobilité. Ici encore les pratiques divergent : on trouve des centres qui mettent à disposition du résident le vélo que celui-ci a remis en état, qui louent, offrent ou vendent, le cas échéant au prix d'une caution récupérable, un vélo aux résidents. Ces vélos sont pourtant généralement offerts aux centres. En outre, le budget de fonctionnement des centres prévoit dans la rubrique « Dépenses d'investissement » la possibilité de budgétiser des dépenses pour les vélos.

297. La nouvelle loi sur l'accueil vise à instaurer l'égalité de l'accueil. Des règles uniformes au sujet des frais de déplacement en dehors des centres sont nécessaires pour renforcer le caractère égal de l'accueil[182].

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil travaille sur un projet de mobilité dans le cadre des moyens qui lui ont été accordés en tenant compte des nouvelles modalités prévues par les sociétés de transport et qui varient en fonction des régions.*

7.2. Visites et communications

7.2.1. Visites

7.2.1.1. Visiteurs privilégiés

298. Les conseillers juridiques des résidents, les représentants du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et les ONG qui agissent en son nom ont accès aux structures communautaires d'accueil, en vue d'aider les résidents. Il est prévu dans la structure d'accueil communautaire un local permettant d'assurer aux entretiens qui s'y déroulent un caractère confidentiel[183].

299. Un arrêté royal peut imposer des limites à cet accès uniquement aux fins de sécurité des structures communautaires d'accueil et des locaux ainsi que des résidents. Aucun arrêté royal n'a encore été pris de sorte que les « visiteurs privilégiés » ont dès lors, si nécessaire, un accès « illimité » aux structures (en principe, même pendant les heures de fermeture des centres).

300. La quasi-totalité des centres[184] visités disposait d'un local où un entretien confidentiel avec un conseiller juridique ou un représentant des Nations Unies ou d'une ONG peut avoir lieu ou peuvent en mettre un à disposition facilement.

---

182 Le projet de ROI commun ne prévoit rien à cet égard.

183 Article 21 de la loi sur l'accueil.

184 Une exception : le centre de transit où la disposition des lieux ne permet pas vraiment de confidentialité (pas de local réservé aux visites). L'obligation de prévoir un local réservé aux entretiens confidentiels n'est pas d'application aux structures d'accueil d'urgence en vertu de l'article 18 de la loi sur l'accueil. Le statut actuel du centre de transit n'est pas clair comme on l'a vu au chapitre 1.1.2.3. Le centre de transit doit assurer tous les aspects de l'accueil s'il est converti en centre d'accueil classique.

7.2.1.2. Visites privées

301. Presque tous les résidents peuvent recevoir des visites au centre. Il y a une exception pour les isolés du Petit-Château pour lesquels les visites ne sont pas autorisées au centre. En outre, il y a des conditions plus strictes pour les MENAs : il faut la permission d'un accompagnateur et, en centre d'observation et d'orientation, les visites ne sont pas autorisées les deux premiers jours; ensuite, chaque visite doit être autorisée par le centre.

302. Chaque centre détermine des heures ou des jours de visite.

303. Dans tous les centres de l'échantillon, le visiteur doit s'identifier en produisant un document d'identité (passeport, carte d'identité, documents de séjour) dont une copie est parfois prise. Dans certains centres, les visiteurs en séjour illégal ne sont admis que s'ils disposent d'un document attestant de leur identité. Les anciens résidents qui ont été transférés vers un autre centre pour des raisons disciplinaires ne sont plus autorisés à venir en visite dans le centre qui les a transférés ou alors seulement après quelques mois. Une interdiction est parfois prise pour des visiteurs qui ont causé des problèmes lors de visites antérieures.

304. La plupart des centres n'acceptent pas de visiteurs dans les chambres des résidents. Les visiteurs sont reçus dans les salles communes du centre ou dans un local prévu à cet effet.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Il pourrait être pertinent d'inclure dans le code de déontologie la nature et le cadre de la transmission aux polices locales d'informations relatives notamment aux visiteurs. La Croix-Rouge souligne l'intérêt de la collectivité.*

7.2.2. Communications

305. Lors de son séjour au sein d'une structure d'accueil, le résident a droit à communiquer avec sa famille, son conseil, les représentants du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et les associations ayant pour objet l'accueil des étrangers et la défense de leurs droits[185].

306. Les travaux préparatoires de la loi renvoient au commentaire de la Commission européenne sur la directive européenne sur l'accueil. D'après ce commentaire, est visée la mise à disposition des moyens de communiquer avec le monde extérieur, c'est-à-dire au minimum la possibilité concrète de communiquer avec les personnes citées.

307. Les centres offrent la possibilité aux résidents de téléphoner (gratuitement) à l'avocat[186], à la famille ou à une ONG via le bureau social ou le permanent. Toutefois, certains centres limitent de manière tellement stricte le nombre d'appels à l'avocat qu'ils ne répondent plus à l'obligation légale. Pour les autres catégories de personnes, il y a également des différences : soit le résident doit passer par le bureau social (moyennant parfois l'accord du directeur ou une raison valable), soit il doit respecter des quotas par semaine, soit il doit utiliser une cabine payante ou aller à l'extérieur pour téléphoner. Cette dernière variante contrevient à l'exigence légale d'offrir la possibilité concrète aux résidents de communiquer avec leur famille (même si le résident peut envoyer un mail).

[185] Article 20 de la loi sur l'accueil.
[186] Voyez la partie II.6.4. au sujet de l'accès à l'aide juridique.

308. Chaque centre doit offrir la possibilité concrète à ses résidents de téléphoner du centre aux personnes et instances visées à l'article 20 de la loi, si nécessaire gratuitement[187].

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Il n'est pas opportun d'offrir un téléphone gratuit dans les centres. Cela empêche les demandeurs d'asile de garder une vision réaliste de leurs possibilités. Une fois reconnus, ils expérimenteront rapidement qu'ils doivent se servir très parcimonieusement de leur revenu d'intégration sociale. En outre, la plupart des demandeurs d'asile disposent d'un GSM.*

> *Remarque de Fedasil*
>
> *L'intention est effectivement de rendre possible, gratuitement pour la plupart, l'accès à la communication dans le cadre de l'aide juridique ou des contacts avec la famille. La grande majorité des centres offre déjà cette possibilité. Il est toujours possible de transmettre gratuitement par fax des documents aux instances d'asile ou à l'avocat. Fedasil s'attèle à une harmonisation plus avant.*

309. Dans certains centres, une cabine payante est à disposition des résidents pour les appels vers l'extérieur tandis qu'une autre cabine sert à recevoir des communications de l'extérieur.

310. Tous les centres mettent à disposition ou le feront sous peu une ou plusieurs connexions internet. La formule du « Cybercafé » répond manifestement à un besoin des résidents.

311. Le fax du centre peut être utilisé pour faxer des documents dans le cadre de la procédure.

7.3. Prévention de la violence

7.3.1. Généralités

312. La présence dans un lieu confiné de personnes d'horizons différents et à l'avenir incertain comporte des risques de tensions entre résidents et entre des membres du personnel et des résidents. Résider ou travailler dans un centre ouvert implique d'être confronté dans une certaine mesure à des comportements violents : agression physique ou verbale, intimidations et menaces, dégradations et vandalisme, violence envers soi-même.

313. Une direction de centre résume la situation en ces termes (récits analogues entendus dans d'autres centres) : « *tous les comportements qui menacent la sécurité physique, morale ou psychologique des résidents sont problématiques qu'ils soient le fait d'individus en situation de fragilité mentale et/ou victimes de puissantes assuétudes (alcoolisme, drogues dures, médicaments etc). Une procédure vécue comme arbitraire qui soumet le demandeur à construire des récits qui répondent aux exigences propres à la culture de notre société et à des attentes qui parfois s'éternisent (malgré les changements législatifs certaines communautés attendent encore pendant plus de six mois la décision du CGRA) constituent des facteurs importants de stress. La perte de reconnaissance sociale que leur octroyait leur société d'origine, des rôles et fonctions qu'ils occupaient en son sein entraînent des phénomènes de perte de confiance et d'estime de soi qui peuvent devenir problématiques. L'absence d'intimité et de vie privative, la promiscuité permanente avec des personnes qui n'ont pas été choisies, la dépendance vis-à-vis de l'institution et le contrôle que celle-ci exerce, constituent autant d'éléments susceptibles de générer des tensions et des manifestations individuelles ou collectives d'agressivité.* ».

[187] Voyez également la partie II.6.4. à cet égard.

7.3.2. Surveillance

314. Un accueil permettant de mener une vie conforme à la dignité humaine requiert un cadre de vie sûr pour sa personne (et ses biens).

315. La présence et la visibilité du personnel ont une influence positive en matière de prévention de la violence. Certaines directions ont signalé que les incidents avaient souvent lieu le week-end ou en soirée lorsqu'il y a moins de personnel dans les centres. Certains centres font des rondes de jour et de nuit tandis que d'autres se limitent à ces dernières. Elles sont effectuées par des membres du personnel formés en gestion de conflits. La proximité du personnel avec les résidents permettrait souvent de résoudre les petits conflits ou de déminer une situation.

7.3.3. Formation

316. Un cycle de formation pluridisciplinaire et continue doit être organisé à destination des membres du personnel des structures d'accueil[188]. Ces formations porteront sur des thèmes spécifiques comme le droit des étrangers, la pédagogie et la psychologie, l'accueil multiculturel, la déontologie, la gestion de conflits, la question du genre et la prise en charge de groupes vulnérables[189]. La formation en gestion des conflits prend toute sa signification en vue de la prévention de la violence.

317. Les formations relatives à la gestion de l'agression, aux premiers secours et à la sécurité incendie sont proposées annuellement par Fedasil. Tous les collaborateurs concernés de Fedasil se voient offrir la possibilité de suivre ces formations ou de rafraîchir annuellement leurs connaissances. Rode Kruis-Vlaanderen organise une formation de base de cinq journées pour les nouveaux collaborateurs, dont une est consacrée à la gestion de l'agressivité. Rode Kruis organise régulièrement des formations pour ses collaborateurs plus expérimentés également. Le Département Accueil des demandeurs d'asile (ADA) de la Croix-Rouge Communauté francophone organise une formation continue qui comprend l'écoute, la gestion des conflits, les nouvelles lois, la géopolitique, la communication non violente et interculturelle.

7.3.4. Monitoring

318. Les opérateurs doivent accorder une attention particulière à la prévention de la violence au sein des structures d'accueil[190]. Chaque opérateur utilise actuellement son propre système de recensement des incidents. Dans les centres Fedasil, les incidents (incendie, menaces, bagarre, maladie contagieuse, etc.) doivent être signalés sur une adresse mail centralisée à Fedasil. De janvier 2007 à mai 2008 inclus, 139 mails ont été envoyés par les centres fédéraux à cette adresse. Ce chiffre peu élevé par rapport au nombre moyen d'incidents évoqués dans les centres visités laisse à penser que la définition utilisée de l'incident est fort restrictive ou que la procédure n'est pas encore bien connue dans les centres. Le département en charge de l'accueil des demandeurs d'asile de Rode Kruis-Vlaanderen a établi un formulaire de rapport d'incidents violents. Au sein de la Croix-Rouge Communauté francophone, tout incident est communiqué au Département Accueil des demandeurs d'asile, au responsable de l'infrastructure et/ou au conseiller en prévention selon qu'il s'agit d'incidents liés aux bâtiments ou à la sécurité incendie, au personnel et/ou aux résidents.

188 Article 51 de la loi sur l'accueil.

189 Note explicative de Fedasil relative à la loi sur l'accueil.

190 Projet de loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 20 (commentaire de l'article 20), qui renvoie à l'article 14 de la directive 2006/9/CE .

Remarque de Fedasil

L'instruction suivante a été envoyée aux centres de Fedasil: « chaque cas d'agression qui a un impact sur les membres du personnel, chaque accident de travail, chaque incendie et chaque incident doit être communiqué à incident@fedasil.be ». Par incident Fedasil entend "un événement perturbant le cours des événements quotidiens et influençant directement la sécurité et la santé du personnel, des résidents ou du voisinage".

Le rapportage systématique a démarré lentement (l'instruction date de février 2008) mais il est actuellement bien intégré dans tous les centres Fedasil (77 incidents ont été rapportés pendant les mois de novembre et décembre 2008).

319. Un recensement systématique et pertinent des incidents survenus dans l'ensemble du réseau constitue un outil nécessaire à une vraie gestion de la violence dans les centres. Cet « indice de violence » - le cas échéant, en liaison avec d'autres indices tels que le nombre de sanctions - permettrait de donner un aperçu de l'état de la tension qui règne dans le réseau et/ou dans un centre particulier.

Remarque de Fedasil

A l'heure actuelle, les incidents dans les centres Fedasil sont déjà communiqués à la direction et aux directeurs des centres. En outre, le nombre d'incidents est repris dans la « scorecard » de Fedasil (données divisées par type d'incident et par centre). De plus, les incidents sont analysés périodiquement et leur évolution est suivie rigoureusement. La mesure du nombre des sanctions données en lien avec un incident grave est réalisable et peut constituer un point supplémentaire dans l'analyse périodique des incidents.

7.3.5. Accompagnement

320. Les collaborateurs des centres Fedasil peuvent depuis 2008 faire appel à des « stressteams » internes lorsqu'ils ont été confrontés à des événements choquants. Un stressteam se compose de membres du personnel qui ont suivi une formation pour pouvoir accueillir un collègue en cas d'événements choquants survenant au travail[191].

321. Les résidents qui ont été confrontés à la violence peuvent en parler aux accompagnateurs de la vie quotidienne, au service social (voire médical) ou aux permanents de l'accueil. En outre, des groupes de parole pour hommes, pour femmes ou mixtes sont organisés et permettent d'aborder la violence dans le centre. Dans un centre, un tel groupe de parole a été mis en place pour les enfants confrontés à la violence des adultes.

7.3.6. Cas difficiles

322. L'article 5 de la loi sur l'accueil prévoit que, sans préjudice de ses dispositions relatives aux mesures d'ordre et aux sanctions, le bénéfice de l'aide matérielle ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une suppression[192].

[191] Fedasil, *Rapport annuel 2007*, p. 9.

[192] Il y a également l'effet standstill qui joue compte tenu du fait que ces personnes étaient déjà accueillies au moment de l'entrée en vigueur de la loi sur l'accueil.

323. Les centres se sentent démunis pour assurer l'accueil de certaines catégories de résidents, résidents qu'ils ne peuvent en principe pas refuser d'accueillir. Il s'agit d'abord des cas psychiatriques lourds. Nous renvoyons à ce propos au projet Carda qui permet l'accueil temporaire de certaines catégories de personnes en souffrance mentale.

324. Une autre catégorie concerne les personnes qui ont fait l'objet de transferts disciplinaires à répétition (en raison de comportements violents ou asociaux) et en sont à leur 6e ou 7e centre d'accueil. Ces personnes ne s'adaptent pas à la structure communautaire. Or, la présence d'un seul résident de ce type peut suffire à pourrir l'atmosphère de tout un centre.

325. Compte tenu, d'une part, de l'obligation de garantir une aide matérielle pour tous les bénéficiaires de l'accueil et, d'autre part, de l'impact des personnes en souffrance mentale et des individus violents sur la vie d'un centre, une solution spécifique doit être trouvée pour l'accueil de ces catégories particulières de personnes.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Un groupe de travail avec des représentants de tous les opérateurs œuvre à des recommandations pour l'accueil des personnes ayant un comportement problématique ou agressif.*

326. Un autre phénomène résulte de la concentration de certains groupes de personnes en provenance d'un même pays ou d'une même région qui organisent dans les centres leurs propres règles de vie avec leur propre discipline (régime vestimentaire, contacts avec d'autres nationalités, …). Ces groupes peuvent devenir une source d'intimidation importante. Les centres veillent à éviter qu'un trop grand groupe d'une même nationalité ou ethnie se retrouve dans le même centre.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Lors de la répartition des différents groupes démographiques au sein des centres, il y a toujours lieu de tenir compte de différents critères. Un premier critère dans ce cadre est la langue du résident ou sa provenance, selon lequel critère s'opère un partage d'après les communautés linguistiques. Ensuite, c'est l'infrastructure du centre qui entre en ligne de compte, comme toutes les structures ne conviennent pas à tous les groupes d'habitants. Dans ce cadre, la préoccupation de Fedasil est d'arriver à une composition des résidents la plus variée possible, car cela contribue au calme et au caractère contrôlable du centre.*

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Il y a une relation entre la concentration de certains groupes et la langue de la procédure. Le critère de la langue de procédure utilisé pour l'attribution d'un centre pourrait être assoupli. Des instruments de gestion centralisés pourraient être instaurés. La Croix-Rouge est favorable à une répartition sur les centres francophones et néerlandophones des grands groupes de même nationalité afin d'éviter la prédominance de certains groupes.*

7.4. Mesures d'ordre et sanctions

327. Le régime (administratif) des litiges au sens large est composé des mesures d'ordre, des sanctions, des recours en révision et des plaintes. Ce régime constitue une des nouveautés de la loi sur l'accueil et diffère fondamentalement[193] des pratiques existantes.

[193] Note explicative de la loi sur l'accueil de Fedasil, p. 15.

7.4.1. Mesures d'ordre

328. Afin de garantir et, si nécessaire, de rétablir l'ordre, la sécurité et la tranquillité dans la structure d'accueil, des mesures d'ordre interne peuvent être prises. Un arrêté royal doit fixer les mesures d'ordre pouvant être prises à l'encontre d'un résident, les règles de procédure applicables ainsi que l'autorité habilitée à les prendre[194].

329. Des mesures d'ordre doivent être prises lorsque les règles de vie communautaire définies dans le règlement d'ordre intérieur ne suffissent pas à elles seules et que l'ordre, la sécurité et la tranquillité ne peuvent être rétablis que par des mesures adéquates.[195]

330. En l'absence d'arrêté royal à ce jour, on peut tout au plus se référer aux travaux préparatoires de la loi pour déterminer quel type de mesure d'ordre et quelles garanties minimales de procédure le législateur avait envisagées. A cet égard, le législateur indique expressément que l'autorité administrative sera tenue d'entendre l'intéressé[196].

331. Parmi les mesures d'ordre à fixer par arrêté royal, le législateur a prévu expressément le transfert du résident d'une structure d'accueil vers une autre. Il[197] attire néanmoins l'attention sur le prescrit de la Directive européenne sur l'accueil[198] qui impose aux Etats membres de limiter les transferts « *lorsque cela est nécessaire* ». Le transfert est une mesure qui est prise lorsque l'ordre au sein de la structure d'accueil communautaire ne peut être rétabli qu'en séparant un ou plusieurs résidents des autres résidents.

332. Fedasil n'a pas recensé le nombre de mesures d'ordre prises depuis l'entrée en vigueur de la loi. Seuls les transferts sont susceptibles d'être comptabilisés au moyen des formulaires ad hoc à remplir par le centre pour obtenir la modification du lieu d'inscription. Il n'y avait pas de registre des mesures d'ordre dans les centres visités (Fedasil ou partenaires).

333. La différence entre mesure d'ordre et sanction ne semble pas toujours perçue dans les centres. La mesure d'ordre vise à garantir le bon fonctionnement de la structure d'accueil (l'ordre, la sécurité et la tranquillité) et n'est dès lors pas infligée pour sanctionner le comportement du résident[199]. La liste des sanctions possibles et une série de garanties procédurales prévues dans la loi sur l'accueil sont suffisamment claires pour pouvoir être appliquées immédiatement[200], même si le Roi doit encore préciser davantage les règles de procédure. Par contre, il n'existe actuellement aucune liste de mesures d'ordre ni de règles de procédure à suivre. Certains centres ne connaissent qu'une seule mesure d'ordre : le transfert disciplinaire vers un autre centre d'accueil. D'autres utilisent des sanctions prévues par la loi comme mesures d'ordre.

334. Cette situation contribue à la confusion et à l'insécurité juridique qui en découle. Elle comporte le risque qu'un centre applique une des formes de sanction en la qualifiant de mesure d'ordre, ce qui permet de faire l'économie des garanties procédurales prévues dans la loi sur l'accueil.

---

194 Article 44 de la loi sur l'accueil.

195 Projet de loi, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 46 (commentaire de l'article 43, futur article 44). « *Face à certains incidents accompagnés de violence et d'agression physique de la part d'un ou plusieurs bénéficiaires de l'accueil, les membres du personnel doivent pouvoir agir de façon à rétablir l'ordre* ».

196 Ibidem : « *Bien que les garanties offertes par la procédure de sanction ne sont pas, en principe, d'application pour les mesures d'ordre internes, l'autorité administrative est tenue d'entendre l'intéressé* ».

197 *Ibidem*.

198 L'article 14.4 qui ajoute que les Etats membres donnent aux demandeurs la possibilité d'informer leurs conseils juridiques de leur transfert et de leur nouvelle adresse.

199 Projet de loi, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 46 (commentaire de l'article 43, futur article 44 de la loi).

200 En ce sens, la note explicative de Fedasil relative à la loi sur l'accueil, p. 16.

335. Un COO va jusqu'à prononcer l'exclusion du mineur, ou refus de son hébergement dans le centre et plus largement dans le réseau de Fedasil, comme mesure d'ordre visant à protéger les travailleurs et les autres résidents « *quand il y a mise en danger objective de la sécurité de ces derniers* ». Le refus (préalable) d'hébergement concerne les MENAs, qui ont trempé dans un trafic des stupéfiants, qui ont commis des faits de violence ou d'autres faits pouvant être qualifiés d'infractions avec indices sérieux d'appartenance du jeune à un réseau criminel. Le COO refuse d'encore héberger[201] un MENA ayant commis au centre une agression contre un travailleur, qui est impliqué dans un trafic de drogue dans le centre avec entraînement d'autres jeunes, qui porte une arme ou qui a participé à une bagarre ayant provoqué l'hospitalisation des victimes. Deux principes s'opposent ici : le droit individuel à l'accueil (prévu dans la loi sur l'accueil[202]) du mineur concerné et le droit (également prévu dans la loi sur l'accueil[203]) de la collectivité des autres résidents de ne pas être confrontés à (un risque de) comportements violents ou dangereux pour la santé. L'accueil des MENAs qui ont demandé l'asile est en principe assuré par Fedasil tandis que les autres MENAs relèvent des institutions de protection de la jeunesse des Communautés et, en cas de manque de place, du réseau de Fedasil.

336. En tout état de cause, l'accueil doit être garanti en ce compris pour les MENAs difficiles, et un accompagnement adapté doit leur être assuré[204].

7.4.2. Sanctions

7.4.2.1. Généralités

337. Le résident peut faire l'objet d'une sanction en cas de manquement grave au régime et règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil[205]. Lors du choix de la sanction, il est tenu compte de la nature et de l'importance du manquement ainsi que des circonstances concrètes dans lesquelles il a été commis. La loi contient une liste exhaustive des sanctions :

- l'avertissement formel avec mention dans le dossier social,
- l'exclusion temporaire de la participation aux activités organisées par la structure d'accueil,
- l'exclusion temporaire de la possibilité d'exécuter des prestations rémunérées de services communautaires,
- la restriction de l'accès à certains services,
- l'obligation d'effectuer des tâches d'intérêt général, dont la non-exécution ou l'exécution défaillante peut être considérée comme un nouveau manquement,
- le transfert, sans délai, du résident vers une autre structure d'accueil.

338. La loi prévoit aussi des exigences procédurales. Ainsi, les sanctions sont infligées par le directeur ou le responsable de la structure d'accueil. L'autorité qui a infligé la sanction peut la diminuer ou la lever durant son exécution. La décision d'infliger une sanction est prise de manière objective et impartiale et fait l'objet d'une motivation. En aucun cas, la mise en œuvre d'une sanction ne peut avoir pour effet la suppression complète de l'aide matérielle octroyée ni la diminution de l'accès à l'accompagnement médical.

201 La décision de refus d'hébergement est communiquée au tuteur s'il est désigné et au Service de Tutelles.
202 Articles 40 et 41 de la loi sur l'accueil.
203 Article 40 de la loi sur l'accueil et l'article 1er de l'arrêté royal du 9 avril 2007 *déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres d'observation et d'orientation pour les mineurs étrangers non accompagnés.*
204 Voyez également la partie II.6.5.3.
205 Article 45 de la loi sur l'accueil.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Compte tenu de la saturation du réseau d'accueil, les personnes ayant fait l'objet d'une sanction de transfert immédiat sont intégrées dans les listes de personnes en attente de places d'accueil dans un centre tout comme les primo-arrivants. Cela peut impliquer que ces personnes voient l'aide suspendue.*

339. Un arrêté royal doit encore déterminer les règles de procédure applicables au traitement des sanctions.

340. Fedasil a recensé uniquement les trois sanctions les plus lourdes infligées dans les centres pour la période du 7 mai 2007 au 31 mars 2008 (période couverte par la première évaluation de la loi sur l'accueil effectué par Fedasil) : 164 restrictions à certains services, 524 obligations d'effectuer des tâches d'intérêt général et 445 transferts disciplinaires, soit 1133 au total.

341. Des centres prononcent des variantes aux sanctions prévues dans la loi : contrat de dernière chance, avertissement oral, avertissement officiel ou encore le rappel des règles (différentes variantes de l'avertissement formel mentionné dans le dossier social), l'accomplissement de tâches d'intérêt général à titre de réparation de dégâts causés. Certains centres cumulent les sanctions : les personnes qui ont été sanctionnées et doivent accomplir un nombre d'heures de tâches d'intérêt général (en fait, de services communautaires) n'ont pas accès aux services de l'animation tant qu'ils n'ont pas effectué les tâches retenues. Leur nom et photo sont affichés à l'accueil du service animation pour éviter toute discussion, ce qui constitue une atteinte à leur vie privée.

342. Un centre a même prévu une sanction spécifique pour les MENAs indisciplinés : le transfert vers le bloc des adultes. Dans toutes les décisions concernant le mineur, l'intérêt supérieur du mineur prime[206]. A l'issue de son séjour en COO, à défaut de pouvoir bénéficier d'un accueil spécifique plus adapté, le MENA sera transféré dans une structure d'accueil (communautaire ou individuelle) la plus adéquate[207]. Le transfert d'un MENA vers un centre pour adultes ne peut dès lors être envisagé que lorsqu'il en va de l'intérêt supérieur du MENA et que ce centre pour adultes est la forme d'accueil la plus adéquate. Ces conditions ne peuvent être rencontrées dans le chef d'un mineur de moins de 16 ans[208].

343. Les centres doivent s'en tenir exclusivement aux sanctions prévues à l'article 45 de la loi sur l'accueil.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Les centres appliquent un certain nombre de "sanctions alternatives" en vue de confronter les personnes concernées de façon acceptable au fait qu'elles ont transgressé une limite. Ces sanctions sont très souvent inspirées par la philosophie de la réparation du dommage causé et ne sont pas mentionnées dans le dossier des sanctions. D'après Rode Kruis-Vlaanderen, l'imposition de ces "sanctions alternatives" constitue plutôt une forme d'action préventive et elle ne contrevient pas à l'article 45 de la loi sur l'accueil.*

344. Conformément à l'esprit de la loi sur l'accueil[209] qui veut que le déroulement de l'accueil ne peut avoir d'influence sur le déroulement de la procédure d'asile et inversement, les instructions de

---

206 Article 37 de la loi sur l'accueil.

207 Article 7, al. 2 de l'arrêté royal du 9 avril 2007 *déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres d'observation et d'orientation pour les mineurs étrangers non accompagnés.*

208 « *Les Etats membres peuvent placer des mineurs non accompagnés âgés de 16 ans ou plus dans des centres d'hébergement pour demandeurs d'asile adultes* » en vertu de l'article 19.2, alinéa 2 de la Directive européenne sur l'accueil.

209 Article 4 de la loi sur l'accueil. *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 14 (commentaire des l'article 4 de la loi sur l'accueil).

Fedasil[210] prévoient expressément qu'un comportement du demandeur d'asile dans le cadre de son accueil ne peut conduire à une accélération du traitement de sa demande d'asile, à titre de sanction.

345. Néanmoins, les instructions d'un des partenaires n'ont pas (encore) été corrigées sur ce point depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi et un des centres visités a indiqué qu'en plus de la sanction, il signale les « infractions » commises par le demandeur d'asile à l'Office des étrangers ou au CGRA.

346. Aucune sanction prise dans le cadre de l'accueil ne peut être utilisée pour influencer le déroulement de la procédure d'asile. Là où cette pratique existe encore, elle doit cesser immédiatement et toute disposition de ce type qui figurerait encore dans les instructions d'un opérateur ou dans le règlement interne d'un centre doit être supprimée sans délai.

347. Le règlement d'ordre intérieur pour MENAs d'un centre visité mentionne que l'allocation journalière ne sera payée que lorsque les éventuelles sanctions seront exécutées, la chambre nettoyée, le journal de classe signé et le bulletin remis au responsable scolaire. Or, le retrait de l'allocation journalière ne figure pas parmi les sanctions possibles d'après la loi sur l'accueil et celle-ci ne prévoit pas de conditions pour avoir droit à l'allocation.

348. La mise en œuvre d'une sanction ne peut avoir pour effet de supprimer l'allocation journalière[211], celle-ci ne peut pas être retenue pour sanctionner un comportement. Là où cette pratique existe encore, elle doit cesser immédiatement et toute disposition de ce type qui figurerait encore dans les instructions d'un opérateur ou dans le règlement interne d'un centre doit être supprimée sans délai.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Il y a lieu de rappeler clairement que les sanctions de l'article 45 de la loi sur l'accueil ont été énumérées limitativement et qu'aucune autre sanction, comme le retrait de l'argent de poche, ne peut être appliquée. De même, l'article 4 de la loi sur l'accueil dispose que les décisions de Fedasil ne peuvent avoir égard au non-respect par le demandeur d'asile de ses obligations procédurales dans le cadre de sa procédure d'asile, pas plus qu'elles ne peuvent avoir une influence sur le traitement de cette procédure. Fedasil attirera à nouveau l'attention des centres sur ce qui précède et rappellera aux structures d'accueil qui appliquent encore ces pratiques ou qui les ont reprises dans leur ROI qu'il y a lieu de les cesser immédiatement.*

7.4.2.2. Droit d'être entendu

349. La décision d'infliger une sanction est prise de manière objective et impartiale et fait l'objet d'une motivation écrite. Lors du choix de la sanction, il est tenu compte de la nature et de l'importance du manquement ainsi que des circonstances concrètes dans lesquelles il a été commis. Ces garanties ne peuvent être respectées que si le point de vue du résident est entendu, s'il a eu l'occasion de se défendre sur le manquement qui lui est reproché.

350. Dans certains centres, le résident est entendu automatiquement et en personne (le cas échéant, avec l'aide d'un interprète) par la personne décidant de la sanction. Dans la partie qui traite du non-respect du règlement et des sanctions, le règlement d'ordre interne de la Croix-Rouge Communauté francophone précise que le résident a le droit d'être entendu par la direction. Aucun

210 Note explicative de Fedasil relative à la loi sur l'accueil, p. 4.

211 En ce sens, Fedasil, *Première évaluation de l'application de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers*, p. 30.

avertissement écrit ou exclusion du centre (transfert) ne sera adressé ou prononcé sans que le résident ne puisse au préalable s'exprimer et se défendre[212]. Il peut se faire accompagner d'une personne de son choix lors de l'entretien.

351. Dans des plus grands centres, la pratique s'est installée de décider chaque jour des sanctions, en réunion multidisciplinaire ou d'équipe (avec la direction), sur la base des rapports de jour et de nuit établis par les permanents. Le résident ne participe pas à cette réunion, mais son point de vue est relayé par les assistants sociaux ou accompagnateurs. Le résident n'est donc pas entendu directement par la personne décidant de la sanction, du moins pas au moment où cette sanction est décidée. La rapidité de la procédure ne permet pas toujours aux assistants sociaux ou aux accompagnateurs d'avoir eu le temps d'interroger le résident concerné avant la réunion journalière. Lors des réunions auxquelles l'équipe du Médiateur fédéral a assisté, certaines infractions au règlement avaient été discutées avec les résidents concernés et la possibilité d'une sanction avait été évoquée avant d'être examinée au briefing. D'autres sanctions ont par contre été prises au briefing alors que le résident n'avait pas été entendu[213].

352. Le résident doit avoir l'occasion de présenter ses moyens de défense et les circonstances concrètes du manquement reproché[214] avant que la sanction ne soit prise[215].

7.4.2.3. Notification de la sanction

353. Les sanctions sont infligées par le directeur du centre. Dans la pratique, il y a des centres où seule la sanction la plus grave est communiquée au résident par le directeur, les autres sanctions étant communiquées par l'accompagnateur individuel ou l'assistant social. La sanction doit être communiquée par écrit[216].

354. La loi sur l'accueil dispose que la décision d'infliger une sanction fait l'objet d'une motivation. L'arrêté royal qui doit déterminer les règles de procédure applicables au traitement des sanctions doit prévoir explicitement que la sanction doit faire l'objet d'une décision écrite motivée.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Lors des formations qui ont été dispensées dans les centres d'accueil et aux partenaires, les règles relatives au respect du droit de la défense (le droit d'être entendu) et à l'obligation de motivation formelle des actes administratifs ont été abordées. Parallèlement, un formulaire type de sanction a été élaboré et communiqué à l'occasion de ces formations. A l'occasion de dossiers spécifiques, par exemple en cas de recours en révision contre des sanctions, les règles susmentionnées sont encore rappelées au responsable du centre, si cela s'avère nécessaire.*
>
> *Le droit d'être entendu et l'obligation de motivation formelle d'une sanction figurent également dans le projet d'arrêté royal. Par ailleurs, Fedasil poursuivra le travail de formation et de sensibilisation entamé afin que l'ensemble des pratiques des centres devienne conforme au cadre légal.*

212 Il n'est pas clair si le droit d'être entendu préalablement à la sanction ne vaut que pour ces deux formes de sanctions ou également pour les autres formes.

213 Les sanctions avaient été imposées en raison du dépassement du nombre de nuits d'absence autorisées ; il s'agissait d'infractions répétées au règlement d'ordre intérieur, règlement qui avait été communiqué aux résidents concernés lors de leur accueil au centre.

214 Ce n'est pas parce que l'infraction peut « clairement » se déduire du ROI qu'il y a lieu d'exclure a priori toute circonstance atténuante.

215 En ce sens, le projet de ROI uniformisé : « *Pour tout manquement constaté, la direction veillera à ce que vous soyez entendu afin d'évaluer de manière objective et impartiale la nécessité de prendre une sanction* ».

216 Note explicative de Fedasil relative à la loi sur l'accueil, p. 15.

355. Un centre communique au tuteur du MENA les deuxième et troisième avertissements écrits. Le tuteur est présent au moment de l'annonce de la sanction en fonction de la situation du jeune et du souhait du tuteur. La décision de transfert (comme mesure d'ordre ou) comme sanction est communiquée au tuteur (ou au Service des Tutelles). Les centres de Rode Kruis-Vlaanderen font signer le ROI pour prise de connaissance (de la possibilité de sanctions entre autres) et informent le tuteur en cas de problèmes graves. Le tuteur est informé de la décision de transfert vers un autre centre. Il s'agit d'une bonne pratique des centres d'informer les tuteurs de toute décision envisagée lorsqu'elle peut avoir des répercussions importantes pour la vie du MENA dans le centre.

7.4.2.4. Comportements sanctionnables

356. La sanction ne peut viser qu'un manquement grave aux régime et règles de fonctionnement du centre. Dans certains centres, la tentation semble exister de vouloir réprimer des comportements qui relèvent d'autres instances. Ainsi, s'il paraît utile de rappeler dans un règlement d'ordre intérieur que la loi belge est d'application au sein du centre[217], il n'apparaît pas relever de la mission du centre de sanctionner toute infraction aux lois belges (mission de la police et du pouvoir Judiciaire). Or, c'est ce qui se passe lorsque le centre sanctionne les parents pour le non-respect de l'obligation scolaire[218] se substituant en quelque sorte au Juge de la Police ou au Parquet. Même l'absence d'intervention de l'autorité judiciaire compétente ne donne pas au centre la compétence pour se substituer à elle.

357. L'accueil octroyé aux parents ne peut pas être affecté par des éléments ayant trait au respect de l'obligation scolaire par leurs enfants.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *La sanction ne peut viser qu'un manquement grave au règlement d'ordre intérieur de la structure d'accueil et non pas toute infraction aux lois belges qui serait commise à l'extérieur du centre.*
>
> *L'Agence est également consciente que l'accueil octroyé aux parents ne peut être affecté par des éléments ayant trait au respect de l'obligation scolaire par leurs enfants. De manière générale, les travailleurs sociaux des centres d'accueil sensibilisent les parents au respect de l'obligation scolaire. L'Agence ne manquera pas de rappeler ces règles aux structures d'accueil.*

358. Une autre pratique posant question est celle de la « punition collective » en cas d'incertitude sur l'auteur de l'infraction. Lorsque le centre trouve un mégot de cigarette dans une chambre ou constate que la pile du détecteur de fumée de la chambre a été enlevée, mais ignore qui a commis l'infraction (il est interdit de fumer dans les chambres et d'endommager le matériel de protection incendie), une sanction identique est infligée à tous les résidents de la chambrée. Ces interdictions visent à garantir la sécurité des résidents contre les risques d'incendie, ce qui constitué un souci des centres bien compréhensible.

359. Il est déraisonnable de sanctionner des personnes au motif que l'une d'elles – sans savoir laquelle - est suspectée d'avoir commis une infraction.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Par ailleurs, la pratique des sanctions collectives à l'égard de personnes suspectées d'un manquement grave n'est pas admise par Fedasil qui insiste pour que ces personnes soient entendues avant la prise d'une sanction afin d'identifier l'auteur de ladite infraction. Seul cet auteur pourra être sanctionné et la*

[217] Cette mention n'est plus reprise dans le projet de ROI commun, pas plus que la possibilité de sanctionner toute infraction aux lois belges.

[218] Voyez la partie II. 5.2.2. relative à la scolarité des enfants.

> *sanction devra être objective, impartiale, proportionnelle au manquement commis et tenir compte des circonstances dans lesquelles celui-ci a été commis. Fedasil fera le nécessaire pour rappeler et faire respecter l'ensemble de ces principes.*

7.4.2.5. Effets du régime disciplinaire

360. Un des facteurs générateurs de souffrance pour les résidents est l'application d'un régime disciplinaire strict en combinaison avec l'absence de flexibilité dans les règles de vie, le manque d'espace de dialogue et l'insuffisance d'autonomie. Le régime disciplinaire peut être considéré comme un des indices de bien-être dans le centre. Il convient d'établir des instruments intégrés d'enregistrement des mesures d'ordre et sanctions afin de pouvoir en tirer des conclusions utiles. Actuellement, les centres ne sont pas obligés de tenir un registre des sanctions, les décisions étant gardées dans les dossiers sociaux individuels des résidents. Des pratiques différentes existent : une politique sévère de sanctions est plus développée dans certains centres que dans d'autres. Pour rappel, les sanctions visent les manquements graves au régime et règles de fonctionnement. Elles doivent avoir pour but d'attirer l'attention des résidents sur les comportements ou actes qui mettent directement[219] en péril l'harmonie de la vie communautaire au centre. Il ressort tant de nos constats que de la première évaluation de la loi sur l'accueil réalisée par Fedasil qu'il y a des différences entre les centres d'accueil et les opérateurs de l'accueil en ce qui concerne l'application du régime de sanctions et qu'il est difficile d'affirmer que l'objectif légal d'égalité de traitement de tous les résidents est atteint.

361. L'utilisation dans certains grands centres de « tarifs » préétablis de sanctions a comme avantage de garantir une plus grande uniformité dans les sanctions imposées pour les mêmes infractions, mais comporte le risque intrinsèque que l'on ne tienne pas compte « *de la nature et de l'importance du manquement ainsi que des circonstances concrètes dans lesquelles il a été commis* », selon les termes de la loi.

7.4.2.6. Information des résidents

362. Actuellement, l'existence des sanctions appliquées est généralement mentionnée dans les règlements d'ordre intérieur consultés. Dans un centre, le texte de loi énumérant les six sanctions a été repris tandis que dans d'autres centres il est fait état de sanctions allant d'un avertissement au transfert du centre (sans mentionner les 4 autres types de sanctions). Le règlement d'ordre intérieur uniformisé doit mentionner les mesures d'ordre et les sanctions qui peuvent être prises conformément à la loi sur l'accueil[220]. Cette obligation ne pourra être rencontrée que lorsque les arrêtés royaux requis auront fixé les mesures d'ordre et leurs règles de procédure, spécifié les règles de procédure des sanctions ainsi que le régime et les règles de fonctionnement des structures d'accueil et que le ministre aura approuvé le règlement d'ordre intérieur.

7.4.2.7. Conclusion

363. Compte tenu des constats ci-avant, il est urgent que tant les arrêtés royaux fixant les mesures d'ordre et la procédure à suivre pour celles-ci que les arrêtés royaux fixant la procédure à suivre pour les sanctions soient pris. Ces textes permettront de mettre fin, si nécessaire, à certaines pratiques actuelles qui sont contraires à la loi sur l'accueil.

219 Exemples de comportements qui mettent « indirectement » en péril une vie harmonieuse : la perte d'un badge ou de vaisselle.

220 Projet de loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 29 (commentaire de l'article 19).

364. Par ailleurs, l'instauration auprès de Fedasil d'un mécanisme de monitoring et d'évaluation de l'utilisation des sanctions et des mesures d'ordre par les centres devrait permettre aux opérateurs de disposer d'un instrument de gestion utile au suivi du bien-être dans les centres.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *La "balanced scorecard" élaborée dans le cadre du BPR sera affinée en 2009. Des indicateurs tels que les sanctions disciplinaires et les incidents y seront repris en vue de pouvoir prendre les mesures nécessaires. La balanced scorecard comprendra également un indicateur devant mesurer la satisfaction des résidents. Cet indicateur sera élaboré en 2009 (fiche technique pour le mode de mesurage). Avec les résultats de la procédure de plaintes pour les résidents (ce mesurage est déjà opérationnel), cela permettra de se former une idée du degré de satisfaction des résidents.*

7.5. Plaintes et recours

365. La loi sur l'accueil prévoit un droit pour le résident d'introduire une plainte au sujet des conditions de l'accueil auprès de la direction du centre ou au niveau de l'opérateur.

366. Un recours en révision de certaines décisions de sanction et de décisions médicales peut être introduit auprès de la direction générale de Fedasil ou de la personne désignée par le partenaire.

7.5.1. Procédure de plaintes

367. Le résident s'adresse au directeur[221] du centre en cas de plaintes portant sur les conditions de vie au sein de la structure d'accueil ou sur l'application du règlement d'ordre intérieur.

368. Si la plainte n'est pas traitée dans un délai de 7 jours, le résident peut adresser sa plainte par écrit au directeur général de Fedasil ou à la personne désignée à cet effet par le partenaire[222] et agréée par Fedasil. Cette seconde instance répond par écrit[223] à cette plainte dans les 30 jours[224].

369. Un arrêté royal doit déterminer les règles de procédure applicables au traitement des plaintes[225]. L'objectif assigné par le législateur est d'éviter le formalisme[226]. Dans cette attente, Fedasil précise qu'une plainte adressée à la direction ne doit pas nécessairement être introduite par écrit mais qu'il y a lieu de garder une trace écrite de la date de la plainte ainsi que de la manière dont elle a été traitée[227].

221 Dans un centre fédéral, le traitement des plaintes a été confié au responsable de la qualité dans le centre, lequel fait rapport au directeur.

222 Cette personne désignée ne peut, en aucun cas, être employée dans une structure d'accueil gérée par le partenaire et elle doit également, selon les statuts du partenaire, pouvoir représenter le partenaire en droit. Les personnes désignées sont les responsables des départements de l'accueil des demandeurs d'asile au sein de la Croix-Rouge Communauté francophone et de Rode Kruis-Vlaanderen et la direction des Mutualités socialistes. Elles sont également amenées à connaître des recours en révision (voir ci-après).

223 Projet de loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 48 (commentaire de l'article 45 futur article 46 de la loi).

224 Projet de loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 47 (commentaire de l'article 45 futur article 46 de la loi).

225 Article 46 de la loi sur l'accueil.

226 « *Le traitement de la plainte est revêtu de peu de formalisme, afin d'en promouvoir l'accessibilité, sans toutefois affaiblir le sérieux de la procédure des plaintes. Pour cette raison, la plainte ne doit pas être soumise par écrit au directeur ou au responsable. L'idée étant qu'une solution devrait être trouvée à travers une discussion* », Projet de loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 51 2565/001, p. 47 (commentaire de l'article 45, futur article 46 de la loi).

227 Note explicative relative à la loi sur l'accueil, p. 17.

370. Une plainte peut être déposée par un résident en son nom propre, au nom d'un membre mineur de sa famille ou d'un membre de la famille qui est dans l'incapacité de déposer une plainte.

371. Fedasil présente chaque année au ministre un rapport relatif aux plaintes et aux recours[228].

372. La mise en place de la procédure de plaintes dans les centres peut être qualifiée d'embryonnaire. Certains centres n'ont pas (encore) mis de procédure formelle de plaintes en place tandis que dans d'autres elle venait d'être instaurée ou était en voie de l'être lors de notre visite. Les plaintes sont traitées de manière informelle lors de discussions, réunions des résidents ou de rendez-vous avec la direction.

373. La loi précise que la plainte est adressée au directeur du centre. Il n'est pas prévu expressément que c'est le directeur qui doit la traiter. Dans plusieurs centres, les plaintes sont d'abord traitées par un membre du personnel avec possibilité de saisir la direction ou par la personne désignée par la direction (p. ex. le responsable de la qualité) pour traiter les plaintes et lui faire rapport. La procédure établie par Fedasil prévoit explicitement que le directeur du centre enregistre la plainte et la transfère à la personne qu'il désigne pour la traiter. C'est le directeur (ou son délégué) qui transmet la réponse par écrit et oralement.

374. La possibilité devrait toujours être assurée au résident qui le souhaite d'avoir un contact direct avec le directeur du centre dans le cadre du traitement de sa plainte.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Il va de soi que le résident doit pouvoir avoir un contact direct avec le directeur du centre en cas de plainte. L'Agence veillera à ce que ceci soit assuré.*

375. Pour la période du 7 mai 2007 au 15 avril 2008, Fedasil a recensé 57 plaintes dans l'ensemble du réseau d'accueil. 50 plaintes provenaient d'une structure collective, plus exactement de 6 centres, dont plus de la moitié du même centre fédéral (un des seuls à avoir mis en place un système d'enregistrement des plaintes). La procédure de plaintes n'a été mise en œuvre dans les centres fédéraux qu'au 15 avril 2008 (avant cette date, il n'y avait pas de distinction dans le traitement et l'enregistrement des plaintes, remarques, suggestions ou signalisations de manquements dans l'accueil).

376. Seuls deux (grands) centres fédéraux visités ont indiqué avoir mis en place un système d'enregistrement des plaintes. La plainte y est introduite au moyen d'un formulaire que le résident remplit au service social. L'obligation de passer par le service social pour l'introduction de sa plainte pose problème lorsque l'objet de celle-ci concerne l'accompagnement social (tant il est évident que le résident hésitera à faire appel à la personne ou au service visé dans la plainte). Les registres de plaintes consultés ne mentionnent aucune plainte au sujet de l'accompagnement social, hormis celles qui visaient le refus d'annuler un changement d'assistant social.

377. L'introduction de la plainte doit pouvoir se faire auprès d'un service neutre au regard de l'objet de celle-ci.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Fedasil est consciente du fait que dans certains centres une plainte doit être introduite auprès du service social et que ceci peut en effet dans certaines situations poser problème. Lors de l'évaluation de la procédure des plaintes, Fedasil tentera de remédier à ce problème en élaborant une procédure uniforme pour tous les centres.*

[228] Article 48 de la loi sur l'accueil.

Un FAQ concernant la procédure de plaintes et de recours a été communiqué en octobre 2008 aux collaborateurs des centres d'accueil. En réponse à la question générale : « Comment le résident peut-il introduire une plainte ? », il a déjà été précisé que « afin d'éviter qu'une même personne soit juge et partie, la personne désignée pour le traitement des plaintes dans le centre ne peut être celle qui retranscrit une plainte orale. »

378. Le sentiment général dans les centres est qu'il y a très peu de plaintes et que cette procédure ne répond pas à un besoin important. La proximité des membres du personnel sur le terrain avec les résidents est souvent invoquée pour justifier le nombre peu élevé de plaintes. Celles-ci porteraient souvent sur d'autres aspects du séjour que les conditions de vie ou l'application du règlement : la durée de la procédure d'asile et l'incertitude qui en résulte, le délai nécessaire pour l'obtention d'un ILA, l'impossibilité de travailler, etc. Les plaintes enregistrées jusqu'à présent concernent l'infrastructure, le contrôle des chambres, les sanctions, les soins médicaux ou encore un régime alimentaire spécifique. Là où il existe, le registre reprend l'objet de la plainte, le caractère (partiellement) fondé ou non fondé de la plainte et, le cas échéant, les solutions ou recommandations qui ont été apportées à la situation.

Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone

Dans bien des cas, les plaintes sont exprimées très rapidement par les résidents à leur arrivée au centre alors qu'ils n'ont pas encore bénéficié de l'accompagnement mis en place. Ces plaintes se vident très souvent de leur contenu une fois que le fonctionnement de l'accompagnement est devenu clair.

379. L'absence quasi généralisée d'enregistrement des plaintes explique probablement le nombre relativement faible des plaintes.

380. Cette procédure cadre dans la nécessité d'offrir aux résidents un traitement en première ligne[229] de leurs griefs et de pouvoir en tirer des enseignements pour améliorer le fonctionnement des centres. Elle participe en outre de la volonté de permettre au résident de participer à l'organisation de l'accueil.

381. Pour assurer un traitement efficace des plaintes et permettre d'en tirer des enseignements, il est indispensable d'organiser un enregistrement systématique et uniforme des plaintes dans tous les centres.

Remarque de Fedasil

Un registre de plaintes permettant un enregistrement uniforme et systématique a été communiqué à tous les centres d'accueil.

382. Les règlements d'ordre intérieur des centres ne sont en règle générale pas encore adaptés à la nouvelle loi sur l'accueil en ce qu'ils ne mentionnent pas la possibilité d'introduire une plainte au sujet des conditions de l'accueil et de l'application du ROI. Cette information mérite de figurer dans le règlement d'ordre intérieur avec les modalités concrètes d'introduction (le cas échéant dans la partie propre à chaque centre).

383. Compte tenu de ce qui précède, l'adoption de l'arrêté royal devant déterminer les règles de procédures applicables au traitement des plaintes s'impose d'urgence.

229 Pour que le droit d'introduire une plainte soit opérant, il y a lieu de garantir aux résidents, si nécessaire, l'accès à un traitement externe de la plainte en seconde ligne, consécutif au traitement interne en première ligne dont il est question ici. Les résidents peuvent faire appel au Médiateur fédéral pour le traitement en seconde ligne.

Remarque de Fedasil

La loi sur l'accueil prévoit qu'un arrêté royal doit déterminer la procédure de prise de mesures d'ordre et de sanctions et doit également fixer les mesures d'ordre pouvant être prises ainsi que l'autorité habilitée à les prendre. Enfin, les règles de procédure applicables au traitement des plaintes doit également être affinée par arrêté royal. Ces différents thèmes seront regroupés dans un arrêté royal dont le projet sera discuté avec les responsables des structures d'accueil dans les semaines suivantes, après quoi le projet sera soumis à la Ministre.

Dans l'attente de l'approbation de cet arrêté royal, l'attention des structures d'accueil sera attirée sur la différence entre mesure d'ordre et sanction, ce qui avait déjà été fait lors de séances de formation organisées pour les membres du personnel des structures d'accueil à l'occasion de l'entrée en vigueur de la loi sur l'accueil.

7.5.2. Recours en révision

384. Le résident en centre ouvert peut introduire un recours en révision contre toute décision lui infligeant une des trois sanctions les plus lourdes prévues à l'article 45 de la loi et contre toute décision relative à l'accompagnement médical.

7.5.2.1. Sanctions

385. Le recours en révision d'une sanction doit être introduit auprès du directeur général de Fedasil ou auprès de la personne désignée par le partenaire et agréée par Fedasil[230].

386. Le résident adresse son recours par simple courrier dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la notification de la décision de sanction. Il transmet une copie de son recours au centre. Le recours doit être introduit dans une des langues nationales ou en anglais.

387. Du 7 mai 2007 au 15 avril 2008, sept recours en révision d'une sanction ont été enregistrés par Fedasil (cinq dans les centres fédéraux, deux chez les partenaires).

7.5.2.2. Accompagnement médical

388. Le recours contre une décision d'accompagnement médical concerne les décisions du médecin du centre relatives à l'octroi d'un accompagnement médical qui n'est pas considéré comme nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine[231]. Le recours est introduit auprès du directeur général de Fedasil, dans la mesure où c'est Fedasil qui finance l'accompagnement médical, même si celui-ci est dispensé dans un centre géré par les partenaires.

389. L'avis préalable d'un médecin[232] est requis. La procédure établie par Fedasil[233] indique que le médecin-conseil est le médecin désigné par le directeur général. Il s'agit du médecin du siège principal

---

230 V. supra n° 368 et la note en bas de page n° 222.

231 En vertu de l'article 25, §5 de la loi sur l'accueil.

232 La procédure mise en place par Fedasil datée du 28 janvier 2008 précise que le résident qui introduit le recours médical doit soit transmettre son dossier médical complet, soit mentionner explicitement dans le recours qu'il autorise le médecin-conseil à demander à son (ses) médecin(s) traitant(s) de pouvoir consulter son dossier médical. En outre, le résident donne l'autorisation au médecin-conseil de se concerter avec le médecin du centre et/ou d'autres médecins (traitants). Enfin, le résident déclare accepter de se laisser examiner par le médecin-conseil.

233 Le législateur n'a pas jugé opportun de confier au Roi la mission de préciser la procédure (contrairement à la procédure concernant les plaintes).

ou, en cas d'absence, d'un médecin travaillant dans un centre d'accueil. Ce médecin-conseil ne peut être lié au centre d'accueil dans lequel séjourne le résident.

390. Du 7 mai 2007 au 15 avril 2008, deux recours en révision concernant l'accompagnement médical ont été enregistrés par Fedasil.

7.5.2.3. Autres aspects de procédure

391. L'instance de recours confirme, annule ou revoit la décision dans les trente jours de l'introduction du recours en révision. Le recours n'a pas automatiquement un effet suspensif mais l'instance de recours peut, si elle l'estime nécessaire, suspendre la décision attaquée pendant l'examen du recours. Si nécessaire, elle peut entendre les personnes concernées par le recours (le résident et le directeur du centre).

392. Le résident peut introduire un recours contre la décision ou l'absence de décision dans un délai de trente jours devant le Tribunal du Travail[234].

393. Les décisions de sanction notifiées aux résidents mentionnent la possibilité d'introduire un recours contre les trois sanctions les plus lourdes (voire même contre toute sanction, ce qui n'est pas conforme au texte de la loi qui réserve le recours aux trois sanctions les plus graves).

394. Dans un centre, la procédure récemment mise en place prévoit que le recours est ouvert contre les trois sanctions les plus lourdes tandis qu'une plainte peut être introduite contre les trois formes plus légères. Il s'agit d'une bonne pratique dans la mesure où les sanctions les plus légères font partie du règlement d'ordre intérieur dont l'application peut faire l'objet d'une plainte.

395. Le rôle du centre est plus limité dans la procédure de recours en révision que dans celle des plaintes puisqu'il n'a pas à se prononcer sur le recours. Deux grands centres Fedasil nous ont indiqué enregistrer les recours tandis que les recours en provenance de centres des partenaires sont enregistrés par les départements concernés au sein des organisations centrales.

7.5.3. Tribunal du Travail

396. Le Tribunal du Travail est compétent pour connaître des contestations concernant toute violation des droits garantis aux résidents par les livres II et III de la loi sur l'accueil[235], soit les dispositions relatives à la détermination de l'autorité compétente pour octroyer l'accueil et celles relatives à l'aide matérielle octroyée aux résidents. Pour la période du 7 mai 2007 au 15 avril 2008, six recours ont été introduits au Tribunal du travail dont cinq concernaient le lieu obligatoire d'inscription et un, le droit à l'accueil.

234 Aucun recours n'a été enregistré dans ce cadre par Fedasil pour la période du 7 mai 2007 au 15 avril 2008.

235 Loi du 21 avril 2007 *modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne les contestations relatives à l'octroi, à la révision et au refus de l'aide matérielle, M.B.*, 7 mai 2007.

8. Intégration des centres dans leur environnement

397. L'importance de l'intégration des centres, et par là même des demandeurs d'asile et des autres résidents, dans leur environnement a été mentionnée dans la Directive européenne sur l'accueil. Celle-ci encourage les Etats membres à "*favoriser les relations harmonieuses entre les communautés locales et les centres d'hébergement*"[236].

L'intégration des centres dans leur environnement a dés lors été reprise dans la loi sur l'accueil.

Les centres organisent des initiatives de quartier[237].

Par initiative de quartier, on entend l'action visant à l'intégration du centre ouvert dans son environnement et à la création d'une perception positive de l'accueil des demandeurs d'asile dans la société.

Fedasil dispose d'un budget séparé pour les initiatives de quartier et libère annuellement des moyens pour financer les initiatives de quartier des partenaires.

Les objectifs des initiatives sont énumérés dans la loi :

- intégrer le centre ouvert dans son environnement local;
- fournir une information correcte sur le fonctionnement du centre ouvert;
- promouvoir des actions de sensibilisation relatives à l'accueil des demandeurs d'asile.

398. Toutes sortes d'initiatives de quartier ont été organisées régulièrement dans tous les centres visités pour promouvoir l'intégration, telles que des journées portes ouvertes, visites guidées du centre, concerts, théâtre, soirées à thème, expositions, activités de cuisine, visites scolaires, épreuves sportives, etc. Dans la plupart des centres, une personne est expressément responsable des « travaux de proximité » et des relations extérieures. Nombre d'initiatives de quartier sont organisées avec des partenaires locaux.

Le centre de transit a admis que peu d'initiatives de quartier avaient été organisées et qu'il s'agissait là d'un point à améliorer. Le centre entretient toutefois des contacts informels avec les habitants du quartier, mais surtout à l'occasion (d'un nombre réduit) de plaintes (p.ex. en matière de nuisance sonore).

399. Dans l'ensemble, aucun problème sérieux n'a été constaté pour ce qui est des contacts entre les centres et les (habitants des) quartiers et ce, malgré le fait que les centres ont dans certains cas été créés comme solution d'urgence temporaire mais ont acquis à terme un caractère durable. Par ailleurs, il y a lieu de relever que des oppositions apparaissent toutefois au sein des communes lorsque, par exemple, il a été décidé de créer une surcapacité dans un centre déterminé en raison de la saturation du réseau.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *La Croix-Rouge regrette que, malgré l'importance des projets d'intégration, les budgets de Fedasil à cet effet aient diminué.*

236 Considérant 14 du Préambule de la Directive européenne sur l'accueil. Exposé des motifs de la loi sur l'accueil, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n°2565/001, p. 51.

237 Article 52 de la loi sur l'accueil.

Partie III. Remarques générales

400. Cette partie reprend les remarques générales et les recommandations, qui vont au-delà des thèmes individuels de l'investigation et qui résultent de l'enquête dans sa globalité.

Le traitement égal, le droit à un accueil conforme à la dignité humaine, l'accueil en deux étapes et le droit à l'aide matérielle pendant toute la procédure d'asile sont quatre des principes de base de la loi sur l'accueil. Chacun de ces principes transcende les différents thèmes qui ont été traités dans la partie II.

1. Traitement égal

401. Dans le résumé du projet de loi[238] qui a finalement abouti à la loi sur l'accueil du 12 janvier 2007, il est expressément stipulé que le projet de loi a pour objet de garantir le traitement égal des demandeurs d'asile quelle que soit la structure d'accueil qui leur a été attribuée.

L'exposé des motifs[239] stipule également expressément que l'accueil doit être basé notamment sur le principe du traitement égal.

402. Comme il ressort de la partie II de ce rapport, dans plusieurs des domaines de l'enquête celle-ci conclut à un traitement inégal des résidents des différents centres d'accueil voire parfois des résidents d'un même centre.

La loi sur l'accueil n'a pas encore atteint son objectif sur le plan du traitement égal.

1.1. L'inégalité de traitement découlant des différences d'infrastructure

403. Parfois, l'inégalité de traitement résulte directement des importantes différences d'infrastructure entre les centres (par exemple lorsqu'il s'agit de la possibilité pour les résidents de cuisiner eux-mêmes ou de disposer d'une chambre individuelle) ou de l'implantation du centre (par exemple lorsque seuls les demandeurs d'asile logés en Flandre peuvent faire usage d'un abonnement de transport en commun bon marché via De Lijn).

Il n'est pas évident de trouver rapidement une solution efficace pour remédier à ce genre d'inégalités

1.2. L'inégalité de traitement liée à l'absence de règles uniformes

404. Dans d'autres cas, le traitement inégal résulte tout simplement d'un manque d'instructions claires et de règles uniformes.

238 *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 2565/001, p. 3.
239 *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 2565/001, p. 4.

405. En certaines matières, la loi sur l'accueil elle-même détermine que des règles plus précises doivent être fixées par arrêté royal aux fins de l'exécution de la loi. Près d'un an et demi après l'entrée en vigueur de la loi, les arrêtés d'exécution portant sur les matières suivantes notamment, n'ont pas encore été adoptés :

- les normes en termes qualitatifs et d'infrastructure (article 17)
- le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres (article 19)
- les qualifications du travailleur social (article 31)
- les services communautaires (article 34)
- la transition de l'aide matérielle à l'aide sociale (article 43)
- la procédure relative aux mesures d'ordre (article 44), sanctions (article 45) et plaintes (article 46)
- le code de déontologie pour les membres du personnel des structures d'accueil (article 50)
- le cadre pour la création d'une initiative locale d'accueil et les modalités de subvention par Fedasil (article 64).

406. De ce fait, les dispositions et les objectifs de la loi sur l'accueil sont encore insuffisamment concrétisés et réalisés sur le terrain.

En vue de l'uniformisation du fonctionnement des centres d'accueil et d'une plus grande égalité de traitement des résidents, les arrêtés d'exécution expressément prévus dans la loi sur l'accueil doivent être adoptés le plus rapidement possible.

Remarque de Fedasil

L'élaboration de l'ensemble des arrêtés royaux encore à prendre en exécution de la loi accueil a été inscrite dans le programme stratégique « Mise en œuvre de la loi accueil » et fait l'objet d'un planning et timing fixés en concertation avec la Ministre. Fedasil est consciente que ce projet est un des projets prioritaires qu'elle doit mener à bien cette année.

407. Dans certains cas, une instruction de Fedasil peut être utile pour poursuivre l'uniformisation de certaines pratiques non prévues par la loi ou par arrêté royal[240].

1.3. L'inégalité de traitement due à une application erronée des règles existantes

408. Dans d'autres cas encore, le traitement inégal provient d'une application erronée des règles existantes dans certains centres, par exemple en ne garantissant pas l'accès égal aux services communautaires.

Fedasil doit veiller au respect des règles existantes par ses propres centres fédéraux[241] et par les centres des partenaires[242].

Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen

Rode Kruis-Vlaanderen est d'accord qu'en principe tous les centres devraient manier les mêmes normes et que les demandeurs d'asile ont tous droit aux mêmes avantages. Elle constate cependant que dans

240 Par exemple en ce qui concerne la possibilité d'achever l'enseignement secondaire après avoir atteint l'âge de 18 ans. Voir partie II.5.2.2.

241 En tant que responsable des centres d'accueil qu'il gère lui-même (article 56, §1 de la loi sur l'accueil).

242 En tant que responsable pour le contrôle de la qualité de l'aide matérielle (articles 17 et 56, §1 de la loi sur l'accueil) et en tant que responsable du contrôle de l'exécution des contrats avec les partenaires (article 56, §2, 2° de la loi sur l'accueil).

les faits elle doit travailler avec considérablement moins de moyens que les centres fédéraux. D'une part, parce qu'elle doit payer un loyer - qu'il soit élevé ou non – pour quasi tous ses bâtiments et qu'elle doit effectuer les investissements dans les bâtiments sur son budget et, d'autre part, parce qu'elle reçoit moins de moyens aussi bien en termes de personnel que de fonctionnement. Pour Rode Kruis-Vlaanderen, la correction de cette inégalité paraît être la première condition pour être en mesure d'arriver à une offre égale.

2. Conditions de vie conformes à la dignité humaine – problèmes d'infrastructure

2.1. Le droit à des conditions de vie conformes à la dignité humaine

409. L'article 3 de la loi sur l'accueil stipule que tout demandeur d'asile a droit à un accueil devant lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

410. Les normes concrètes en matière de qualité et d'infrastructure auxquelles doivent répondre les structures d'accueil, doivent encore être fixées par arrêté royal[243]. Il appartient expressément à Fedasil de contrôler si lesdites normes de qualité, qui doivent garantir un accueil conforme à la dignité humaine, sont respectées par les centres.

2.2. Limites de l'infrastructure

411. L'enquête a révélé que lorsque la dignité humaine est menacée, cette situation est généralement en partie imputable à des problèmes ou à des insuffisances d'infrastructure.

Une cabine de douche
(Petit-Château, rez-de-chaussée, le 26 septembre 2008)

Un contrôle strict de l'entretien est nécessaire …
(Petit-Château, Bloc BCD, le 26 septembre 2008)

[243] Article 17 de la loi sur l'accueil.

2.2.1. Propreté

412. Les situations les plus dégradantes concernaient les installations sanitaires de certains centres : des toilettes carrément nauséabondes, des douches pleines de moisissures et de dépôts sentant le renfermé, des locaux sanitaires ou des douches sans fermeture voire une gouttière d'évacuation commune à plusieurs douches…

Un contrôle strict de l'entretien des installations sanitaires dans le cadre des services communautaires, complété par des entretiens approfondis réguliers effectués par des sociétés spécialisées, de même que le renouvellement régulier des installations sanitaires, le choix de matériaux résistant à un usage intensif et l'installation de systèmes d'évacuation adéquats permettraient de remédier dans une large mesure à ces problèmes.

2.2.2. Manque d'intimité

413. Le manque total d'intimité pour les résidents isolés qui sont logés durant plusieurs mois, voire des années dans des chambres communes qui comprennent 3 à 4 lits superposés sans aucune séparation entre eux, est à la limite de la dignité.

Dans ce cas-ci également, des adaptations infrastructurelles, comme la subdivision de grands dortoirs en chambres plus petites, pourraient offrir un certain soulagement. Sans pour autant opter pour une répartition en chambrettes, trop petites et sans entrée directe de lumière.

Des chambrettes, trop petites et sans entrée directe de lumière (Petit-Château, Bloc BCD, le 26 septembre 2008)

2.3. Approche

414. La plupart des responsables de centre sont parfaitement conscients des problèmes infrastructurels et de l'influence de ceux-ci sur la qualité de vie dans leur centre. En raison des restrictions budgétaires, ils doivent parfois attendre des années, après avoir introduit un projet d'amélioration, pour que les travaux demandés soient effectués. Par conséquent, les centres continuent à accuser des retards et les situations dégradantes subsistent…

Dès que l'on constate qu'un centre ou certaines parties d'un centre ne répondent plus aux normes permettant de proposer un accueil conforme à la dignité humaine, ces sites doivent être fermés et restaurés.

Il est inacceptable – dans l'attente d'une rénovation – comme c'est le cas actuellement au premier et au deuxième étages du bloc BCD au Petit-Château, de loger des personnes pendant plusieurs mois dans une infrastructure qui ne permet plus un accueil de qualité.

L'établissement d'une planification pluriannuelle tenant compte de l'usure normale et du vieillissement de l'infrastructure, permettrait éventuellement d'éviter que certains centres ou parties de centres soient fermés non seulement pendant mais également dans l'attente d'une rénovation.

Des lavabos; pour prendre une douche, les résidents de cet étage doivent se rendre à l'extérieur… (Petit-Château, Bloc BCD, le 26 septembre 2008)

415. Il ne suffit pas que les pouvoirs publics déterminent les normes minimales pour un accueil conforme à la dignité humaine et dresse une carte des défauts éventuels. S'ils veulent qu'un accueil conforme à la dignité humaine soit effectivement garanti, ils doivent également veiller à ce que des budgets suffisants soient disponibles pour prendre les mesures infrastructurelles qui sont nécessaires pour éliminer les défauts constatés et atteindre les normes établies.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Rode Kruis-Vlaanderen relève de manière générale que le suivi de toutes les recommandations du présent rapport entraînerait un surcoût financier considérable. Elle indique pouvoir s'y retrouver dans la plupart des suggestions du présent rapport mais affirme que leur mise en pratique ne sera pas possible avec les moyens actuels.*

3. Accueil en deux étapes – impact psychologique d'un séjour de longue durée dans une structure communautaire

3.1. Le principe de l'accueil en deux étapes

416. L'article 12 de la loi sur l'accueil introduit le principe de l'accueil en deux étapes. Après un séjour de quatre mois dans une structure d'accueil communautaire (centre ouvert), le demandeur d'asile peut demander son transfert dans une structure d'accueil individuelle, dans la limite des places disponibles.

Le législateur a ainsi voulu donner suite aux remarques de différentes instances comme notamment le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, qui soulignent que le séjour dans un centre ouvert ne peut durer trop longtemps et ne peut en aucun cas dépasser six mois[244].

Au cours des premiers mois, en revanche, l'accueil d'un demandeur d'asile dans un centre ouvert semble offrir une bonne garantie d'accès effectif à toutes les informations et toute l'aide dont le demandeur d'asile a besoin.

3.2. Impact psychologique d'un séjour de longue durée dans une structure communautaire

3.2.1. Généralités

417. Les premiers mois de l'accueil se déroulent relativement bien dans la plupart des cas. Les résidents viennent généralement de quitter une situation extrêmement difficile dans leur propre pays et sont satisfaits d'avoir pu s'en extraire. Ils reçoivent les informations et l'accompagnement nécessaires et acceptent le régime communautaire comme une phase de transition incontournable.

418. Après un certain temps, les résidents commencent à éprouver des difficultés à l'égard de la vie communautaire dans le centre d'accueil. Le moment où les difficultés commencent varie d'une personne à l'autre – les personnes ayant reçu une formation plus poussée et qui avaient un bon emploi et un certain statut social dans leur pays d'origine, éprouvent souvent les difficultés plus rapidement – et dépend également du degré d'autonomie qui subsiste au sein du centre communautaire.

Lorsque les résidents disposent d'une chambre individuelle (ce qui est plutôt exceptionnel), lorsqu'ils ont la possibilité de cuisiner eux-mêmes, lorsqu'ils peuvent remplir utilement leur temps en suivant notamment des formations, la vie au centre reste supportable plus longtemps que lorsque les résidents ne disposent d'aucun espace où ils peuvent se retirer du groupe, lorsque tout est pris en charge et que tout est organisé à des heures fixes déterminées par le centre.

244 *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n° 2565/001, 24-25.

Moins l'autonomie dont disposent les résidents est grande, plus ils acquièrent le sentiment de perdre la maîtrise de leur vie quotidienne. Cette infantilisation, l'impossibilité d'assumer soi-même des responsabilités, peut rendre les résidents apathiques ou au contraire, récalcitrants et agressifs.

419. Bien qu'il ressorte de la formulation de l'article 12 (dans les limites des places disponibles) qu'un transfert après quatre mois dans une structure d'accueil individuelle ne constitue pas un droit absolu, la plupart des résidents comptent malgré tout sur le fait de pouvoir quitter le centre après cette période. Lorsque dans la pratique, ce transfert s'avère impossible, ils sont non seulement fortement déçus, mais la fin du séjour dans le centre devient une perspective indéterminée ce qui ne fait qu'amplifier l'impression ressentie par de nombreux demandeurs d'asile de vivre une situation sans issue.

420. Un séjour de quatre à six mois dans un centre d'accueil communautaire constitue pour les demandeurs d'asile un délai maximum qui n'est lui-même acceptable que lorsque l'accueil se fait dans des conditions optimales.

Il ressort pourtant de la discussion concernant les « conditions de vie conformes à la dignité humaine et les problèmes d'infrastructure »[245] que ces conditions optimales ne sont certainement pas assurées partout.

3.2.2. Les conséquences particulières sur la vie de famille

421. Le séjour de longue durée dans un centre communautaire n'entraîne pas uniquement des conséquences pour le résident en tant qu'individu. Il pèse encore plus lourdement sur la vie de couple ou de famille, comme expliqué de manière approfondie ci-avant[246].

Il est remarquable à cet égard que la décision de la Ministre de la Politique de migration et d'asile de ne plus enfermer de familles dans les centres fermés depuis octobre 2008, a été prise non seulement par souci de ne pas enfermer des enfants, mais également parce que le séjour dans une structure collective perturbe la vie familiale normale[247]. *Si les familles avec enfants passaient en moyenne 19 jours dans un centre fermé avant la nouvelle mesure, les familles de demandeurs d'asile doivent séjourner durant quatre mois dans un centre communautaire avant même de pouvoir introduire une demande de transfert vers une structure individuelle.*

Quant aux familles avec enfants mineurs dans le besoin qui sont en séjour illégal dans notre pays, elles ne peuvent même pas revendiquer un transfert dans une structure d'accueil individuelle en vertu de la loi sur l'accueil. Parfois, elles séjournent dès lors plusieurs années dans un centre d'accueil communautaire. Pourtant, l'impact du régime collectif sur ces familles n'est pas moins important que sur les autres familles avec enfants.

Ce n'est que lorsqu'une famille qui séjourne illégalement dans notre pays, est arrêtée afin d'être expulsée, qu'elle a droit depuis octobre 2008 à un logement individuel où elle est hébergée, sous l'accompagnement d'un coach, au cours des dernières semaines de son séjour dans notre pays.

L'accueil des familles dans un centre communautaire est uniquement acceptable lorsqu'elles conservent la possibilité de fonctionner de manière autonome en tant que famille et que leur intimité est suffisamment garantie. Les parents doivent pouvoir continuer à remplir pleinement leur rôle

245 Voyez la partie III, 2.

246 Voyez la partie II, 5.3.2. Respect de la vie familiale.

247 « Les familles ne seront plus détenues », La Libre Belgique, 12 septembre 2008.

parental et demeurer responsables de tous les aspects de l'éducation de leurs enfants. Afin de réaliser cet objectif, une infrastructure adaptée est à tout le moins indispensable.

Chaque famille doit être hébergée dans une unité familiale particulière comprenant des chambres à coucher séparées pour les parents et les enfants, une cuisine, des installations sanitaires individuelles et un poste de télévision. Les unités familiales doivent être suffisamment spacieuses et lumineuses et permettre une bonne aération. Enfin, les familles doivent pouvoir assumer elles-mêmes les tâches ménagères (cuisiner, laver, nettoyer, etc.).

3.2.3. Structure d'accueil communautaire >< individuelle

422. Lorsque (finalement) une structure d'accueil individuelle peut être proposée à un résident, cela ne signifie pas nécessairement que celle-ci réponde à ses attentes, souvent très élevées.

Bien que la loi fasse expressément une distinction entre les structures d'accueil communautaires d'une part, et les structures d'accueil individuelles d'autre part, il n'est clarifié nulle part ce que recouvre précisément la différence entre les deux structures et à quelles conditions une structure d'accueil doit répondre pour être considérée comme individuelle[248].

Il n'est dès lors pas exclu qu'un résident qui dispose d'une chambre individuelle dans le centre collectif, puisse se voir attribuer une place dans une structure d'accueil individuelle où il devra partager une chambre avec une ou plusieurs autres personnes.

Il existerait par ailleurs de grandes variations, notamment dans le degré d'autonomie que les CPAS, en tant que gestionnaires d'une ILA, accordent aux résidents[249].

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Un groupe de travail avec des collaborateurs de Fedasil et des partenaires a développé un instrument au moyen duquel l'on peut déterminer si une place d'accueil doit servir à la première ou à la seconde étape de l'accueil. Le groupe de travail a choisi trois critères principaux en vue de déterminer le degré d'autonomie : infrastructure, degré d'indépendance et liberté de mouvement. Au total, 140 points peuvent être attribués à une place d'accueil sur une échelle allant d'entièrement communautaire (0) à entièrement individuelle (140).*
>
> *Il y a lieu de respecter l'esprit de la loi : l'autonomie doit augmenter de façon significative lors du transfert vers la seconde étape de l'accueil. Par exemple, si un bénéficiaire est accueilli lors de la première étape dans une structure d'accueil totalisant 70 points, il n'est alors pas opportun de le transférer dans une place d'accueil totalisant 80 points dans la seconde étape : l'autonomie de ce bénéficiaire n'augmente pas significativement. Cet instrument a été appliqué à toutes les places du réseau d'accueil et sert de directive lors des transferts de la première vers la seconde étape de l'accueil.*

423. Pour ne pas créer de fausses attentes dans le chef des demandeurs d'asile, il est indispensable de déterminer clairement à quels critères une structure d'accueil doit répondre pour pouvoir être considérée comme « individuelle » et d'informer clairement l'intéressé à ce sujet[250].

248 La description et/ou le fonctionnement des structures d'accueil individuelles ne faisaient pas partie du champ de l'enquête. Il est toutefois important d'informer clairement les résidents des centres communautaires à ce sujet pour éviter de créer de fausses attentes.

249 Cette problématique tombe également en-dehors du champ de l'enquête.

250 Dans son rapport annuel 2007 (p. 25), Fedasil mentionne qu'au cours de 2007, en concertation avec les partenaires, les places d'accueil ont été réparties en structures d'accueil « collectives » et « individuelles ».

3.3. L'impact de la saturation du réseau sur le fonctionnement de l'accueil en deux étapes

424. Comme évoqué précédemment, le demandeur d'asile ne dispose pas d'un droit absolu au transfert vers une structure d'accueil individuelle après quatre mois passés dans un centre communautaire. Dans la pratique, il n'est effectivement pas toujours possible d'attribuer à cette échéance à tous les demandeurs une place d'accueil individuelle appropriée.

Suite à la saturation du réseau[251], le flux des centres ouverts vers les structures d'accueil individuelles a par ailleurs été totalement bloqué, ce qui a provoqué de longues listes d'attente et rendu la situation extrêmement problématique.

Différents centres ont également indiqué ne pas toujours comprendre les décisions du service Dispatching quant à l'attribution d'une structure d'accueil individuelle (par exemple, lorsqu'une famille de quatre personnes se voit attribuer une structure d'accueil individuelle, alors qu'une autre famille attend déjà depuis plus longtemps au centre) et qu'ils n'ont pas été en mesure, par conséquent, de l'expliquer à leurs résidents. Tous ces éléments donnent lieu à des tensions et des énervements au sein des centres.

Au total, les structures d'accueil individuelles offrent une capacité avoisinant les 8 500 places, dont un tiers environ est occupé par des personnes dont le recours est pendant auprès du Conseil d'Etat dans le cadre de l'ancienne procédure d'asile.

Fin mai 2008, la liste d'attente comptait 1 038 demandes de transfert vers une structure d'accueil individuelle. 697 demandes concernaient des hommes isolés, 123 dossiers concernaient des femmes isolées. Enfin, 218 dossiers concernaient des couples ou des familles (chacun de ces dossiers représente plusieurs personnes et donc plusieurs places d'accueil nécessaires).

425. L'objectif du législateur était clairement de limiter la durée de séjour dans un centre communautaire par le biais de l'accueil en deux étapes. Bien que le transfert vers une structure individuelle après quatre mois ne représente pas un droit absolu, le résultat visé doit consister à pouvoir effectivement proposer une structure d'accueil individuelle appropriée à chaque demandeur d'asile qui introduit une demande.

Lorsqu'un transfert n'est pas possible après quatre mois, en raison d'un manque de places dans les structures d'accueil individuelles, et que ce manque n'est pas temporaire mais qu'il se prolonge durant plusieurs mois, les pouvoirs publics doivent prendre des mesures. Dans le cas contraire, l'accueil en deux étapes qui était pourtant l'une des idées de base de la nouvelle loi sur l'accueil[252], restera lettre morte.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *Il est nécessaire de réaliser une analyse des raisons de saturation du réseau et des pistes de solutions soulevées ou non afin de dégager les raisons et responsabilités en matière d'inopérationnalité du système de transfert vers des logements privatifs.*

[251] Voyez la partie III, 4. Droit à l'aide matérielle – saturation du réseau.

[252] Dans l'exposé des motifs, le modèle d'accueil en étapes est expressément mentionné comme l'innovation la plus importante dans le système d'accueil (*Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n°2565/001, p. 9).

3.4. Chiffres

426. Ce qui précède démontre l'impact négatif de la durée du séjour dans un centre communautaire sur la qualité de vie des résidents. Fedasil dit ne pas disposer actuellement de chiffres exacts concernant la durée de séjour des différentes catégories d'étrangers dans les centres d'accueil collectifs.

Afin de définir une politique adaptée, il est toutefois nécessaire de savoir combien de temps les différentes catégories de résidents séjournent dans les centres.

Fedasil doit établir des statistiques concernant la durée de séjour des différentes catégories d'étrangers accueillis dans les centres communautaires.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Mesurer la durée de séjour des résidents est important en effet. Des propositions internes à Fedasil ont déjà été formulées en ce sens. Mais dans l'immédiat, il n'y a pas encore de base de données commune à l'ensemble du réseau d'accueil permettant d'extraire les données utiles à la construction d'un tel indicateur.*
>
> *Toutefois, la base de données Adabase est en cours d'implantation dans tous les centres d'accueil fédéraux alors qu'elle existe déjà dans les centres de la Croix-Rouge francophone. Cette base de données devrait à terme permettre de disposer de la durée de séjour (par catégorie de résident aussi) mais uniquement pour les centres d'accueil rattachés à cette base de données, et donc uniquement pour une partie du réseau d'accueil.*
>
> *Par ailleurs, des enquêtes ad hoc sont toujours possibles (échantillons, enquêtes partielles ou recensement pour l'ensemble du réseau) pour disposer des données relatives à la durée de séjour.*

4. Droit à l'aide matérielle – saturation du réseau d'accueil

427. La loi sur l'accueil[253] prévoit explicitement que le bénéfice de l'aide matérielle s'applique à tout demandeur d'asile dès l'introduction de sa demande d'asile et produit ses effets pendant toute la procédure d'asile.

Ce principe de l'aide matérielle pendant toute la durée de la procédure d'asile est mis en péril par la saturation du réseau d'accueil.

4.1. Le taux d'occupation du réseau

428. Au cours de ces derniers mois, le taux d'occupation de l'ensemble du réseau d'accueil, dont font partie tant les structures d'accueil individuelles que les centres communautaires, n'a fait qu'augmenter. Tandis que le taux d'occupation du réseau d'accueil était encore d'environ 75% lors de l'entrée en vigueur de la loi sur l'accueil en juin 2007, il avait atteint près de 89% à la fin de l'année 2007. Dans un rapport paru sur son site Internet, Fedasil indiquait fin août 2008 qu'avec un taux d'occupation de 95%, le réseau d'accueil avait atteint ses limites. Le taux d'occupation a néanmoins continué à augmenter jusqu'à dépasser les 100% fin octobre[254].

429. A première vue, cela peut paraître contradictoire qu'un taux d'occupation de 100% puisse poser problème. Pareil taux d'occupation signifierait que tous les lits sont effectivement occupés. C'est une situation qui ne se présente en principe jamais dans un centre qui fonctionne normalement.

A tout moment, il subsiste un certain nombre de « places perdues » dans un centre, par exemple parce qu'une famille de quatre personnes est logée dans une chambre familiale qui convient pour six personnes. Par ailleurs, un certain nombre de chambres sont régulièrement indisponibles pendant le temps nécessaire pour y exécuter des travaux d'aménagement. Enfin, pour garantir le fonctionnement optimal de l'accueil, un certain nombre de places doivent en principe toujours être libres pour pouvoir accueillir sans problème des nouveaux arrivants.

La pleine occupation d'un centre a inévitablement un impact sur tous les aspects du service : l'infrastructure commune (équipements sanitaires, restaurants, espaces de détente, etc.) doit être partagée par davantage de personnes ; les travailleurs sociaux doivent s'occuper d'un plus grand nombre de résidents et consacrent dès lors d'autant moins de temps à l'accompagnement de chaque résident ; le rafraîchissement de certaines chambres doit être reporté, etc.

Afin de brosser un tableau plus clair de la situation réelle dans les centres, il est recommandé de considérer comme capacité d'un centre l'occupation maximale qui, compte tenu des possibilités matérielles et des effectifs, permet un fonctionnement normal du centre. Les autres places peuvent alors être considérées comme surcapacité.

Ainsi, lorsque plusieurs centres doivent pendant une certaine période quasi systématiquement faire appel à leur surcapacité, il apparaîtra clairement qu'un problème s'installe et menace de déboucher sur une éventuelle saturation. Fedasil pourra alors se préparer en temps opportun à prendre d'éventuelles mesures supplémentaires.

253 Article 6, §1 de la loi sur l'accueil.

254 Selon un rapport sur le site Internet de Fedasil du 29 octobre 2008.

Remarque de Fedasil

Dans le cadre des projets BPR, un « Glossaire de la Capacité » a été élaboré en août 2008. Ce Glossaire définit les principaux indicateurs relatifs au réseau d'accueil, que l'ensemble des centres de Fedasil sont invités à utiliser. Dans ces définitions, il est clairement fait distinction entre les « lits physiques fixes » (nombre de lits aux normes présents dans une structure d'accueil) et la « capacité d'accueil » définie comme la capacité de chaque structure représentant le nombre maximal de personnes pouvant être hébergées au sein de la structure. Pour les centres d'accueil fédéraux, le nombre de lits physiques fixes doit ainsi permettre au Comité de direction de déterminer cette capacité d'accueil et de la valider, tout en tenant compte d'autres variables telles que les effectifs et le budget. La capacité d'accueil ne peut donc en aucun cas dépasser le nombre de lits physiques et la différence entre les deux peut en effet être considérée comme une sorte de « lits-tampons » (« buffer » en néerlandais) permettant au centre d'accueil de gérer de manière optimale sa capacité d'accueil définie. Par ailleurs, le glossaire fait également référence à des « lits de crise » ne faisant pas partie des « lits physiques fixes » habituels. Ces « lits de crise » peuvent être montés dans les centres d'accueil dans les situations d'urgence.

4.2. La manière d'aborder le problème de saturation

4.2.1. De l'accueil d'urgence à la surcapacité

430. Depuis le mois de mai 2008 environ, le service Dispatching de Fedasil connaît des problèmes pour attribuer effectivement une place dans un centre d'accueil à tous les demandeurs d'asile et aux familles en séjour illégal qui se sont présentés au service.

431. La première mesure et, compte tenu de l'article 18 de la loi sur l'accueil, la mesure la plus évidente prise par Fedasil pour tenter de trouver une solution au manque de places d'accueil a été l'ouverture du centre d'accueil d'urgence à Lombardsijde le 8 juillet 2008, ce qui a permis de créer une capacité supplémentaire de 44 places.

Dès l'ouverture du centre à Lombardsijde, Fedasil était consciente que cette formule ne pourrait représenter qu'une solution provisoire. Le centre à Lombardsijde fonctionnait exclusivement grâce à des membres du personnel qui avaient été détachés volontairement d'autres services de Fedasil, notamment des autres centres d'accueil. Comme tous les centres étaient toutefois confrontés à un taux d'occupation extrêmement élevé, la volonté et la possibilité de mettre des effectifs à la disposition du centre de Lombardsijde étaient limitées. Ce fût une des raisons pour lesquelles la solution d'urgence à Lombardsijde n'était pas tenable à long terme.

Après la fermeture du centre d'accueil d'urgence le 28 août 2008, Fedasil a opté pour la création d'une surcapacité dans les centres existants, notamment en installant des tentes ou en aménageant temporairement des salles communes en dortoirs. La création de surcapacité dans les centres existants présente l'avantage, par rapport à une structure d'accueil d'urgence distincte, de ne pas devoir détacher des membres du personnel et surtout de pouvoir offrir tous les services du centre aux résidents. En effet, comme tous les autres résidents, ceux qui bénéficient de cet hébergement supplémentaire, ont ainsi droit à un accompagnement social complet.

Création d'une surcapacité en tentes (Broechem, le 23 septembre 2008)

Création d'une surcapacité en tentes (Broechem, le 23 septembre 2008)

Toutefois la présence de résidents supplémentaires augmente la charge de travail des membres du personnel des centres concernés. Ainsi, les travailleurs sociaux se voient attribuer un plus grand nombre de dossiers que dans des conditions normales et ils peuvent consacrer moins de temps à l'accompagnement social de chaque résident.

Les autres résidents doivent partager les espaces disponibles dans le réfectoire, le local de télévision, la salle de sport avec un nombre plus important de co-résidents qu'en temps normal, ce qui peut accroître le risque de tensions et de conflits.

Certains résidents doivent (à nouveau) partager leur dortoir avec un plus grand nombre de personnes qu'auparavant. Depuis 2006, Fedasil visait à limiter le nombre de résidents par dortoir à six personnes au maximum. Plusieurs centres transformèrent des chambres de huit personnes en chambres de six, à la suite à cette directive. Or, depuis quelques mois, Fedasil leur demande à nouveau d'héberger huit personnes dans une même chambre, compte tenu du taux d'occupation du réseau.

Lorsque l'autorité (Fedasil) établit elle-même une norme spécifique (maximum six personnes par chambre) comme norme de qualité minimum, elle doit veiller à ce que ladite norme puisse être respectée à tout moment.

Néanmoins, si des personnes doivent être mises à la rue et que certains centres doivent ajouter des tentes supplémentaires ou transformer des salles de sport en dortoirs, il apparait indéfendable de limiter à six résidents la capacité des chambres qui jusqu'à récemment acceuillaient encore huit personnes. Cela étant, les éventuelles dérogations à la norme ne peuvent revêtir qu'un caractère très provisoire et des alternatives doivent être recherchées à court terme.

La réduction des normes de qualité minimales, tout comme l'ouverture d'un centre d'accueil d'urgence ou la création d'une surcapacité, ne peuvent être que des mesures *temporaires* pour répondre à un épuisement *temporaire* de la capacité d'accueil normale.

S'il apparaît que la capacité supplémentaire limitée pouvant être proposée par le biais d'un centre d'accueil d'urgence ou la création d'une surcapacité, est insuffisante, il convient de rechercher alors immédiatement des solutions plus structurelles garantissant à tous les résidents un accueil de qualité conforme à la Directive européenne sur l'accueil, à la loi sur l'accueil et à ses arrêtés d'exécution.

4.2.2. De l'accueil à l'aide sociale

432. En septembre 2008, il était impossible de trouver une place d'accueil pour une trentaine de personnes en moyenne par jour. En octobre 2008, ce chiffre est passé à une cinquantaine de personnes par jour[255]. Heureusement, une partie de ces personnes disposaient d'un réseau familial, d'amis ou de compatriotes auxquelles elles ont pu faire appel. Un certain nombre de personnes se sont toutefois retrouvées à la rue. Dans un premier temps, Fedasil fournissait à ces personnes l'adresse d'organisations s'occupant de l'accueil des sans-abri. Ces organisations ont toutefois protesté, car elles se sont trouvées à leur tour submergées de demandes de personnes qui n'appartiennent par ailleurs à leur public cible, ce qui mettait leur fonctionnement normal en péril.

[255] Selon un rapport sur le site Internet de Fedasil du 29 octobre 2008.

433. L'article 11, §3 in fine de la loi sur l'accueil permet à Fedasil de ne pas désigner de lieu obligatoire d'inscription dans des circonstances particulières. Il ressort de l'exposé des motifs[256] de la loi sur l'accueil que la saturation de la capacité d'accueil peut effectivement être considérée comme une circonstance particulière qui permet de ne pas désigner un lieu obligatoire d'inscription.

Selon ce même exposé, la compétence d'octroi de l'aide dans ce cas est fixée conformément à la règle générale prévue à l'article 1, §1 de la loi relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS[257] qui stipule que le CPAS compétent est celui de la commune sur le territoire duquel la personne qui a besoin d'aide se trouve.

Fedasil doit expressément informer les personnes auxquelles aucune place ne peut être attribuée dans un centre d'accueil, de la possibilité de demander l'aide à un CPAS. Afin d'éviter un aller-retour entre Fedasil et les CPAS, les personnes concernées doivent dans ce cas recevoir une attestation démontrant clairement qu'aucun lieu obligatoire d'inscription n'a pu leur être désigné en application de l'article 11, §3 in fine de la loi sur l'accueil.

Ces dispositions légales ayant été rappelées à son attention, Fedasil a répondu en date du 20 octobre 2008 au Méditeur fédéral que jusque-là elle n'avait pas délivré d'attestations en raison de l'effet d'attraction que pourrait avoir une telle mesure. Etant donné que les personnes concernées risquaient toutefois de se retrouver dans une impasse totale, Fedasil s'est déclarée prête désormais à délivrer des attestations permettant aux personnes auxquelles aucune place d'accueil ne peut être attribuée, de faire appel au CPAS. Depuis le 27 octobre 2008, Fedasil affirme qu'un abri a pu être fourni à tous les demandeurs d'asile qui se sont présentés.

La pratique temporaire de Fedasil de renvoyer sans autre aide les demandeurs d'asile pour lesquels il n'y avait pas de place dans un centre d'accueil, était incompatible avec la Directive européenne sur l'accueil. L'article 13.1 de ladite directive prévoit expressément que les Etats membres doivent veiller à ce que des conditions matérielles d'accueil soient accessibles pour les demandeurs d'asile lorsque ceux-ci introduisent leur demande d'asile. Lorsque la capacité d'hébergement disponible est temporairement épuisée, les Etats membres peuvent, sur base de l'article 14.8 de la directive, déroger pour une période raisonnable aussi courte que possible aux conditions d'accueil normales[258]. Il est toutefois expressément précisé que ces conditions différentes doivent, en tout état de cause, couvrir les besoins fondamentaux. Le fait de ne fournir aucune aide est dès lors exclu par la directive.

L'article 25 de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme dispose expressément que toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille notamment l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que les services sociaux nécessaires.

Fedasil est légalement tenue de délivrer aux demandeurs d'asile pour lesquels aucune place dans une structure d'accueil ne peut être trouvée, une attestation leur permettant de s'adresser au CPAS. Toutefois, la délivrance de ces attestations ne peut en aucun cas constituer une solution durable au manque de place dans les centres, étant donné qu'elle est contraire à l'idée de base de la loi sur l'accueil qui prévoit un accueil matériel pendant l'entièreté de la procédure d'asile. Fedasil doit veiller à ce qu'une place d'accueil conforme aux exigences légales puisse être attribuée à tous les demandeurs d'asile pendant l'entièreté de la procédure, et doit prévoir les scénarios requis pour régler, si nécessaire, les problèmes de saturation aussi bien temporaires que structurels.

256 *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, nr. 2565/001, pp. 23-24.
257 Loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d'action sociale.
258 Le législateur a fait usage de cette possibilité pour régler l'accueil d'urgence dans l'article 18 de la loi sur l'accueil.

Remarque de Fedasil

L'Agence prend bonne note du problème posé par la non-délivrance d'une attestation aux demandeurs d'asile démontrant clairement qu'aucun lieu obligatoire d'inscription n'a pu leur être désigné en application de l'article 11§3 in fine de la loi accueil. Cependant ce problème est désormais réglé dans la mesure où depuis le 27 octobre 2008 et suite à la création des places d'accueil d'urgence, toutes les personnes accueillies reçoivent un document de désignation.

4.3. Causes de la saturation

434. Avant de rechercher des solutions plus structurelles au problème de saturation, il convient d'en clarifier les causes.

Le tableau ci-dessous[259] révèle qu'il y a eu une légère augmentation du nombre des demandes d'asile au cours de l'année 2008 par rapport à 2007. Celle-ci ne semble toutefois pas de nature à expliquer les problèmes actuels. En fait, les causes de saturation ne semblent pas tant se situer au niveau du flux entrant, mais plutôt au niveau du flux sortant des structures d'accueil.

	nombre de demandes d'asile		évolution
	2007	**2008**	**2007-2008**
janvier	934	1097	+163
février	787	918	+131
mars	1081	926	-155
avril	908	907	-1
mai	995	899	-96
juin	825	971	+146
juillet	822	1087	+265
août	856	1000	+144
septembre	887	1070	+183
octobre	1094	1190	+96
sous-total	**9189**	**10065**	**+876**
novembre	990		
décembre	936		
total	**11115**		

4.3.1. Les demandeurs d'asile ayant obtenu un titre de séjour éprouvent des difficultés à trouver un logement approprié

435. Un premier frein au flux sortant provient du fait qu'un certain nombre de demandeurs d'asile, après avoir obtenu un titre de séjour, demeurent encore durant une longue période dans les centres parce qu'ils ne trouvent pas de logement approprié.

4.3.1.1. Causes du problème

436. Outre la pénurie de logements abordables sur le marché locatif, ils sont souvent confrontés à une contestation de compétence par les CPAS auxquels ils demandent une aide sociale. Les demandeurs d'asile risquent ainsi de se retrouver dans un cercle vicieux : souvent, les CPAS

[259] Chiffres de l'Office des étrangers et de Fedasil.

n'accordent une aide que si le demandeur d'asile peut démontrer qu'il a un logement. Le demandeur d'asile ne peut toutefois pas louer de logement étant donné qu'il a besoin d'une allocation du CPAS pour pouvoir payer la garantie locative.

437. Ce problème est encore renforcé par le mauvais fonctionnement de l'accueil en deux étapes. En raison du blocage du transfert vers les structures d'accueil individuelles, de plus en plus de demandeurs d'asile, au moment de recevoir une décision positive, séjournent encore dans un centre communautaire.

Il est logique que de nombreux demandeurs d'asile qui obtiennent un titre de séjour, recherchent un logement à proximité de la structure d'accueil où ils ont séjourné : ils connaissent le quartier, ils y suivent des formations, leurs enfants y vont à l'école, etc.

Si toutefois l'aide matérielle prend fin pour un nombre croissant de demandeurs d'asile alors qu'ils séjournent encore dans un centre ouvert, cela augmente le risque de pénurie de logements bon marché et de sur-sollicitation des CPAS dans les alentours des centres, ce qui risque d'inciter lesdits CPAS à contester plus rapidement leur compétence.

Si par contre, au moment de recevoir un titre de séjour, les demandeurs d'asile séjournent dans l'une des structures d'accueil individuelles réparties sur l'ensemble du territoire national, cela participerait à une meilleure répartition des demandes d'aide sociale aux CPAS ainsi que de logements.

En outre, plus de 7 000 places sur les près de 8 500 places d'accueil individuelles se trouvent dans les initiatives locales d'accueil (ILA) gérées par les CPAS. On peut supposer que pour les résidents d'une ILA, la transition de l'aide matérielle à l'aide sociale peut se dérouler plus aisément étant donné que le même CPAS demeure souvent compétent.

Sous l'ancienne procédure d'asile, la répartition était assurée parce que les demandeurs d'asile ne jouissaient d'un accueil matériel que pendant la phase de recevabilité. Pendant la phase au fond, ils étaient déjà attribués à un CPAS déterminé qui leur fournissait une aide financière leur permettant entre autres de louer un appartement.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *L'expérience démontre que, dans la plupart des cas, les résidents quittant les centres de la Croix-Rouge pour s'installer dans des villes suite à l'obtention d'un statut le font essentiellement dans les « grandes villes » telles qu'Anvers, Bruxelles ou Liège, souvent peu propices à leur accueil plutôt que dans la région des centres. Ces installations sont souvent motivées par l'envie de se rapprocher de leur communauté et par l'espoir de la proximité d'emploi et de formation.*

4.3.1.2. Mesures adoptées

438. Un certain nombre de mesures ont déjà été prises et/ou annoncées entre-temps qui devraient offrir une solution à ces problèmes.

439. Avant-projet de loi modifiant la législation des CPAS :

Sur proposition de la Ministre de l'Intégration sociale, un avant-projet de loi a été approuvé au Conseil des ministres du 25 juillet 2008, portant modification de la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publiques d'aide sociale. Selon l'avant- projet de loi, la garantie locative devra être assumée par le CPAS de la commune où se trouve le logement pour

lequel la garantie locative est demandée. Pour les résidents qui ne parviennent pas à trouver un logement approprié, la règle générale, qui stipule que le CPAS du lieu de résidence est compétent, demeure d'application.

> *Remarque de la Croix-Rouge Communauté francophone*
>
> *La Croix-Rouge observe que même s'il est encourageant de considérer que la compétence en matière de garantie locative pour les personnes ayant obtenu un statut vient d'être clarifiée[260], force est de regretter que la clarification en matière d'aide sociale est encore laissée aux bonnes ou moins bonnes volontés des CPAS, prenant « en otage » les résidents coincés entre obligation de départ et bon vouloir communal. La Croix-Rouge estime qu'une implication des instances d'autorité en la matière serait salutaire.*

440. Double instruction de Fedasil du 29 août 2008 :
- accompagnement pendant la transition de l'aide matérielle à l'aide financière,
- obligation de quitter le centre d'accueil après deux mois.

L'accompagnement des demandeurs d'asile qui ont obtenu un titre de séjour, pendant la transition de l'aide matérielle à l'aide financière fournie par un CPAS, fait partie des missions des centres. Un point de contact doit être désigné dans chaque centre à cet effet. Les centres doivent aider les résidents concernés dans la recherche d'un logement et les accompagner dans les démarches administratives qu'ils doivent accomplir ainsi que dans leurs contacts avec le CPAS. Les centres doivent en outre informer les résidents des droits liés à leur nouveau statut et des aspects pratiques résultant du passage de l'aide matérielle à l'aide financière. Nous renvoyons également à la partie II.3.4. du présent rapport.

Dans un certain nombre de centres, ce type d'accompagnement avait déjà lieu auparavant. D'autres centres, par contre, estimaient - jusqu'à l'instruction de Fedasil - que l'aide à la recherche d'un logement ne faisait pas partie de leurs missions.

441. L'instruction expresse donnée aux centres d'accompagner les résidents lors du passage de l'aide matérielle à l'aide financière a pour corollaire, l'instruction stipulant que les résidents bénéficieront dorénavant de deux mois au maximum[261] pour quitter leur centre d'accueil. Ce délai correspond au délai moyen dont les résidents qui sont reconnus comme réfugiés ou qui obtiennent le statut de protection subsidiaire, ont besoin pour organiser leur départ d'un centre. Pour les résidents qui ont par contre obtenu une régularisation de séjour, le délai de départ moyen atteint dans la pratique quelque 179 jours ou près de six mois. Suite à cette instruction, ils devront eux aussi immanquablement quitter le centre après une période maximale de deux mois.

Fedasil a élaboré ces instructions dans l'attente de l'arrêté royal qui sera pris en exécution de l'article 43 de la loi sur l'accueil.

L'article 43 de la loi sur l'accueil stipule que dans le cadre de la transition de l'aide matérielle à l'aide sociale, le Roi fixe les conditions du maintien de l'aide matérielle et des autres modalités de collaboration entre la structure d'accueil et le CPAS, *devant garantir au bénéficiaire de l'accueil la continuité de l'accueil*. Selon l'exposé des motifs de la loi[262], cet arrêté royal a clairement pour objet d'éviter toute interruption de l'accueil. L'article 57 charge en outre expressément Fedasil de veiller à garantir la continuité de l'accueil lors de la transition de l'aide matérielle à l'aide sociale.

---

260 L'avant-projet de loi dont question ci-dessus a été repris dans l'article 6 de la loi du 22 décembre 2008 *portant des dispositions diverses (M.B.* 29 décembre 2008).

261 Deux mois à partir de la date de notification de la décision. Uniquement pour les personnes qui sont régularisées sous certaines conditions, le délai de deux mois ne commence à courir qu'à partir de la remise du Certificat d'Inscription au Registre des Etrangers (CIRE).

262 *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session 2005-2006, n°2565/001, p. 45.

Etant donné que la loi sur l'accueil stipule expressément à deux reprises que la continuité de l'accueil doit être garantie, l'instruction de Fedasil du 29 août 2008 n'est pas légale dans la mesure où dans l'attente d'un arrêté royal, elle limite le maintien de l'aide matérielle à deux mois au maximum, même si la transition à l'aide sociale et donc la continuité de l'accueil n'est pas encore garantie à ce moment-là. Fedasil autorise uniquement, sur demande expresse, des dérogations à ce délai de deux mois : pour raisons médicales, si l'intéressé dispose d'un contrat de bail débutant peu après l'expiration du délai de deux mois ou lorsqu'il s'agit d'un mineur étranger non accompagné. Par ailleurs, ces possibilités de dérogation ne sont pas expressément mentionnées dans l'instruction.

Si Fedasil élabore une instruction dans l'attente d'un arrêté royal prévu par la loi, ladite instruction doit tout au moins garantir ce qui a déjà expressément été prévu dans la loi.

L'instruction de Fedasil du 29 août 2008 qui, dans l'attente d'un arrêté royal, limite le maintien de l'aide matérielle à un maximum de deux mois, sans garantir la continuité de l'accueil, est illégale et doit être retirée.

> *Remarque de Fedasil*
>
> *Vu la saturation du réseau et ses conséquences pour les personnes ne pouvant pas être accueillies, la décision a néanmoins été prise au moyen d'instructions et après écoulement d'un certain délai, de mettre fin à l'accueil des réfugiés reconnus, des bénéficiaires du statut de protection subsidiaire et des régularisés, lesquels demeurent actuellement trop longtemps dans le réseau, mais qui disposent toutefois déjà d'un certificat d'inscription dans le registre des étrangers, et qui ont droit de ce fait à l'aide sociale. Ces personnes restent dans les structures d'accueil parce qu'elles ne peuvent s'adresser à un CPAS en raison des différents conflits de compétences entre les CPAS.*
>
> *Fedasil se rend compte du fait que la solution de cette problématique au moyen d'une instruction est discutable et ne manquera dès lors pas de faire confirmer le contenu de ces instructions par arrêté royal.*

4.3.2. Les demandeurs d'asile devant le Conseil d'Etat (ancienne procédure)

442. Outre les personnes disposant d'un titre de séjour mais qui demeurent néanmoins dans le centre, le réseau d'accueil est par ailleurs occupé par près de 3 600 personnes qui avaient introduit une demande d'asile il y a plusieurs années et qui sont actuellement en recours (dans le cadre de l'ancienne procédure d'asile) contre la décision négative qui leur a été signifiée, auprès du Conseil d'Etat. Tant que la procédure est pendante devant le Conseil d'Etat, ces personnes conservent leur droit à l'accueil matériel.

Les dossiers de ces personnes sont totalement bloqués pour l'instant. Tant leurs recours au Conseil d'Etat que les éventuelles demandes de régularisation auprès de l'Office des étrangers ne sont pas traités par les instances concernées dans l'attente de la mise en œuvre des nouveaux critères de régularisation annoncés dans l'accord gouvernemental du 18 mars 2008. Dans ces circonstances, il va de soi que très peu de ces personnes sont disposées au retour volontaire.

> *Remarque de Rode Kruis-Vlaanderen*
>
> *Une des causes principales de la suroccupation réside peut-être dans le fait qu'à l'heure actuelle aucun demandeur d'asile ne quitte les structures d'accueil. Ils sont tous enclins à croire que les critères de régularisation promis seront peut-être pour eux le moyen de pouvoir rester en Belgique. Cela nous mène à une situation dans laquelle des personnes continuent à introduire des demandes d'asile multiples ou dans laquelle elles recourent à toutes les procédures imaginables pour prolonger leur séjour. En outre,*

pour l'heure, d'après ce que nous en savons presque plus personne n'est éloigné de force. Non seulement le flux des départs est très pénible pour les personnes ayant reçu une décision positive mais il n'y a quasi pas de départs de personnes ayant reçu une décision négative. En ce sens, la procédure et l'accueil sont intimement liés.

D'un point de vue humanitaire, il nous paraît très important d'aborder le point suivant : les personnes passent leur temps à attendre dans les centres, se trouvent dans la plus grande incertitude, alors que la clarté (même si elle est négative) est essentielle à chacun pour pouvoir continuer à prendre sa vie en main.

Remarque de Fedasil

D'autres facteurs que la hausse des arrivées et la présence de personnes reconnues ou régularisées dans les structures d'accueil, expliquent la saturation du réseau :
- *Tandis qu'auparavant les demandeurs d'asile ne bénéficiaient de l'aide matérielle que pendant la seule phase de recevabilité de leur demande, ils ont droit depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle procédure d'asile en juin 2007 au bénéfice de l'aide matérielle pendant toute la procédure.*
- *L'objectif d'une réduction des délais de traitement des dossiers dans le cadre de la nouvelle procédure d'asile ne semble pas encore atteint.*
- *L'acceptation d'un retour volontaire est très peu présente parmi les personnes en recours au Conseil d'Etat, les familles en séjour illégal et chez les personnes ayant introduit une demande "9ter[263]" ou qui sont en possession d'un "9ter recevable".*

4.4. Solutions

443. Vu que les problèmes de saturation du réseau d'accueil et le blocage de l'accueil en deux étapes perdurent déjà depuis plusieurs mois, il est clair que des solutions telles que l'accueil d'urgence ou la surcapacité – qui peuvent éventuellement offrir un certain soulagement lors d'un manque très temporaire de capacité d'accueil – sont insuffisantes dans les circonstances actuelles pour résoudre les problèmes.

4.4.1. La prévention d'éventuels nouveaux problèmes dans le futur

444. Les problèmes actuels démontrent en tout cas que l'administration ne dispose pas de scenarios d'urgence lui permettant de prendre rapidement les mesures qui s'imposent dans pareilles circonstances afin de garantir à tous les demandeurs d'asile un accueil matériel de qualité tout au long de la procédure.

Afin de pouvoir aborder plus efficacement d'éventuels nouveaux problèmes de saturation à l'avenir, Fedasil doit élaborer un certain nombre de scenarios d'urgence pouvant être mis en œuvre dès que l'accueil d'urgence prévu par la loi s'avère insuffisant.

4.4.2. La manière d'aborder les problèmes actuels

445. Afin de répondre aux problèmes actuels de saturation, une intervention structurelle est requise.

263 Demande de régularisation pour raisons médicales.

La solution la plus évidente consiste à accroître la capacité d'accueil en ouvrant de nouveaux centres ou en augmentant structurellement – lorsque c'est possible – la capacité d'accueil des centres existants (la qualité normale de l'entièreté de l'accueil matériel prévu par la loi devant être garanti à cet égard).

Une autre possibilité réside dans l'investissement pas les autorités dans des incitants poussant les CPAS à élaborer des initiatives locales d'accueil (ILA) supplémentaires.

Les deux solutions proposées ont un impact budgétaire, lequel n'est toutefois pas nécessairement équivalent pour chacune des solutions.

La seconde possibilité présente en tout cas l'avantage d'accroître la capacité totale du réseau d'accueil tout en créant simultanément plus d'espace pour permettre réellement le passage des centres communautaires vers les structures d'accueil individuelles (accueil en deux étapes). Ce qui permettrait d'éviter un séjour trop long dans un centre ouvert qui aboutit notamment à une déresponsabilisation des résidents et une désintégration de leur vie familiale.

Par ailleurs, une répartition des demandeurs d'asiles sur davantage d'ILA devrait en principe également participer à une plus grande répartition du flux sortant, et donc à une moins grande sollicitation des mêmes CPAS et une recherche mieux étalée des logements abordables. Enfin, le fait que le demandeur d'asile séjourne déjà, au moment de recevoir un titre de séjour, dans une ILA gérée par le CPAS, pourrait également faciliter la transition de l'aide matérielle à l'aide sociale et donc offrir une meilleure garantie de continuité de l'accueil.

Partie IV. Observations de la Ministre de l'Intégration Sociale : lettre de la Ministre du 25 mars 2009

La Ministre de l'Intégration sociale, des Pensions et des Grandes Villes

le Médiateur fédéral
30 -03- 2009
de Federale ombudsman

Madame Catherine DE BRUECKER
Monsieur Guido SCHUERMANS
Médiateurs fédéraux

Rue Ducale 43

1000 BRUXELLES

votre lettre du	vos références	nos références	date	annexe(s)
		MA/SN/dj/926	25 -03- 2009	

Concerne : Audit centres ouverts

Madame, Monsieur, les médiateurs fédéraux,

J'ai pris connaissance du rapport provisoire et de vos recommandations dans le cadre de l'audit sur les centres ouverts et vous en remercie.

Pour ce qui concerne les aspects opérationnels des centres d'accueil, je m'en réfère aux commentaires qui ont déjà été formulés par Fedasil à ce sujet.

Voici les remarques que je souhaitais formuler de manière plus globale concernant l'accueil des demandeurs d'asile. L'année 2008, période au cours de laquelle l'audit a été réalisé, a été marqué par une saturation importante du réseau d'accueil. J'ai eu l'occasion de m'exprimer devant le Parlement et le Gouvernement au sujet des causes de la situation.

Je tiens à cet égard à préciser que l'audit sur les centres ouverts s'est déroulé en période d'adaptation de Fedasil et de ses partenaires à la nouvelle loi sur l'accueil des demandeurs d'asile et certaines autres catégories d'étrangers, appelée loi accueil. Les nouvelles dispositions contenues dans la loi accueil sont entrées en vigueur entre les mois de mai et juin 2007. Les prévisions faites à l'époque semblaient montrer une baisse générale du taux d'occupation du réseau d'accueil. Ces prévisions ne se sont malheureusement pas vérifiées dans la pratique. Au contraire, le réseau d'accueil a été confronté à une augmentation du nombre de bénéficiaires de l'accueil, à un allongement de la durée de séjour dans les structures d'accueil et enfin, à une augmentation générale des demandes d'asile. J'ai conscience que ces circonstances ont eu des conséquences sur la qualité de l'accueil. Des mesures ont été prises, sur le plan politique et sur le plan opérationnel, afin de résoudre au plus vite cette crise liée à la saturation du réseau et de pouvoir revenir à une période normale d'accueil des demandeurs d'asile et autres bénéficiaires de l'accueil. Le fonctionnement des

Rue Ernest Blérot, 1 – 1070 BRUXELLES – Tél. : 32 (0) 2 238.82.11 – Fax : 32 (0) 238.28.71
E-mail : marie.arena@minsoc.fed.be – Website : www.marie-arena.be

centres ouverts, qui est loin d'être optimal en cette période de saturation, retrouvera rapidement j'espère, un rythme normal.

La saturation du réseau s'explique essentiellement par une diminution du nombre de sorties du réseau d'accueil parallèlement à une augmentation du nombre d'entrées dans le même réseau. L'augmentation du nombre d'entrées dans le réseau s'explique essentiellement par la hausse significative des demandes d'asile et l'augmentation progressive des autres catégories de personnes bénéficiant de l'accueil.

La hausse des demandes d'asile est constatée en premier lieu par les instances d'asile. En effet, le Commissariat général aux réfugiés et apatrides a précisé dans un rapport déposé en mars 2009 au Sénat, que pour l'année 2008, une augmentation de 10% des demandes d'asile avait été constatée en Belgique. Il ajoute que cette augmentation concerne également d'autres pays de l'Union européenne.

Le réseau d'accueil subit de plein fouet cette augmentation des demandes d'asile, et ne dispose d'aucune compétence pour anticiper ce genre de situation. Toute personne qui introduit une demande d'asile, qu'il s'agisse d'une première demande, ou d'une demande multiple, a droit à l'accueil. Le réseau d'accueil, et principalement les centres d'accueil, faisant l'objet du présent audit, a été confronté à cette situation alors que sa constitution n'avait pu le prévoir.

Cela explique le recours au centre de transit de Woluwé Saint Pierre afin d'y placer des personnes en urgence. Je me réfère aux remarques formulées par Fedasil concernant les clarifications et améliorations à apporter au statut de ce centre et aux modalités de l'accueil dans ce centre. Cela explique aussi le recours à d'autres places d'urgence dans lesquelles il a été difficile d'assurer l'ensemble des droits qui sont reconnus aux bénéficiaires par la loi accueil d'une part, et de garantir la durée de séjour maximale dans ces places d'autre part.

La diminution des sorties du réseau a quant à elle plusieurs motifs.

Tout d'abord, l'introduction de la nouvelle réforme de l'asile en juin 2007 a entraîné la fin de la distinction entre une phase de recevabilité et une phase de fond. Jusqu'en mai 2007, l'aide sociale se traduisait par un accueil en "aide matérielle" dans les structures d'accueil durant la phase de recevabilité, et dans un deuxième temps par une désignation en « aide financière » à charge des CPAS, pour les personnes accédant à la phase de fond (entre 30 et 40 % des candidats réfugiés). A dater du mois de juin 2007, et ce suite à la nouvelle procédure d'asile, les demandeurs d'asile sont accueillis dans les structures d'accueil durant toute la durée de la procédure d'asile. Cela signifie que 30 à 40 % des résidents qui auraient quitté le réseau d'accueil dans l'ancien système, restent désormais dans le réseau d'accueil jusqu'à la fin de leur procédure.

L'objectif de la réforme de la procédure d'asile de réduire significativement le délai de traitement des dossiers ne paraît pas complètement atteint à ce stade, dans la mesure où on

constate une hausse très importante des personnes en cours de procédure. Cela ralentit également les sorties.

Le nombre de personnes en recours au Conseil d'Etat (recours dans le cadre de l'ancienne procédure) accueillies dans le réseau d'accueil, et ce de manière tout à fait réglementaire, demeure très important. Les personnes accueillies sur cette base dans le réseau représentent plus de 20% de l'ensemble des résidents.

Nous assistons également à une augmentation progressive des résidents accueillis sur base de l'arrêté royal du 24 juin 2004 (familles en séjour illégal avec enfants) et des personnes en demande ou bénéficiaires d'un « 9ter recevable » (demande de séjour pour raisons médicales, qui donne droit au maintien de l'accueil dans une structure d'accueil).

La conjonction de ces facteurs entraîne la saturation des structures d'accueil.

Cette période de saturation et l'énergie qui a été consacrée par Fedasil et l'ensemble des travailleurs sociaux des structures d'accueil ont malheureusement eu un impact sur des mesures qui devaient être prises, concernant notamment l'adoption d'un code de déontologie, l'adoption de divers arrêtés royaux déterminant notamment les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil, l'allocation budgétaire allouée aux résidents, ainsi que les mesures d'ordre, sanctions et plaintes.

J'ai conscience de la nécessité d'adopter rapidement ces divers arrêtés qui ne peuvent être élaborés qu'après concertation avec l'ensemble des partenaires de Fedasil, chargés d'une d'accueil. J'espère pouvoir annoncer l'adoption de tous les arrêtés d'exécution de la loi d'ici la fin de l'année 2009.

Cependant, diverses recommandations relatives à l'urgence d'adopter des arrêtés royaux relèvent de la compétence d'autres Ministres. Il en va ainsi de l'accès des demandeurs d'asile au marché du travail ou au bénévolat. L'accueil adapté des mineurs par les Communautés est également concerné.

Je reste à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire dans le cadre de cet audit. J'ai pris bonne note de ce que vous devriez avoir une vue plus claire de l'état d'avancement de l'audit des centres fermés et ainsi, de la date de transmission des rapports à la Chambre des représentants. Je me permets à cet égard d'insister pour que les deux volets de la mission qui vous a été confiée ne soient pas divisés et que la transmission à la Chambre des deux rapports soit concomitante.

Veuillez croire, Madame, Monsieur, les Médiateurs fédéraux, à l'assurance de ma considération distinguée.

Marie Arena

Partie V. Recommandations

Accueil d'urgence

1. Il convient d'élaborer un programme de formation (comprenant éventuellement un bref « stage » en centre d'accueil) pour les candidats volontaires qui n'ont pas l'expérience d'un centre. Cette formation doit être donnée, éventuellement après un appel aux volontaires parmi tous les membres du personnel, en dehors des périodes où se manifeste le besoin d'accueil d'urgence. Les volontaires seront ainsi suffisamment préparés lorsque le centre d'accueil d'urgence doit effectivement être ouvert.

2. Sur la base des expériences engrangées à Lombardsijde, Fedasil doit rechercher des solutions pour remédier à l'inadaptation de l'infrastructure et au manque d'accompagnement des résidents, afin qu'un centre d'accueil d'urgence fonctionnant correctement et efficacement puisse être ouvert rapidement si nécessaire.

Le centre de transit

3. La pratique démontre l'existence d'un besoin réel au sein du réseau d'accueil, d'un centre de transit. L'accueil de transit doit dès lors être expressément prévu dans la loi sur l'accueil. Bien que l'article 14.8 de la Directive européenne sur l'accueil permette une limitation des modalités d'accueil dans ce cadre, il convient de prévoir une prestation de services la plus étendue possible.

4. Tant que la mission de transit n'est pas prévue dans la loi sur l'accueil, soit le centre de Woluwe-Saint-Pierre doit être transformé en un centre d'accueil d'urgence, la durée de séjour maximale étant limitée dans ce cas à 10 jours, soit la prestation de services actuelle doit être élargie à une aide matérielle complète telle que prévue dans la loi sur l'accueil. En particulier, un accompagnement social complet et le paiement de l'allocation journalière doivent être immédiatement assurés.

Code déontologique – secret professionnel – devoir de confidentialité

5. Il est nécessaire, non seulement pour rassurer les collaborateurs des centres, mais également pour garantir le traitement égal des résidents et la protection de leur vie privée, et comme le prévoit la loi, qu'un code de déontologie uniforme pour tous les centres et tous les membres du personnel soit établi et repris dans le règlement de travail. Ce code doit notamment contenir des instructions claires sur la portée exacte du devoir de confidentialité.

Infrastructure générale et lieu d'implantation

6. Dans les centres ouverts, il y a lieu d'enlever tout élément d'infrastructure qui fait penser à un environnement carcéral.

7. Il y a lieu de mener une réflexion sur l'implantation ou le choix de certains centres, réflexion qui n'a pas eu ou pu avoir lieu au moment de leur ouverture (travail dans l'urgence).

8. Il y a lieu de garantir à Fedasil les moyens budgétaires nécessaires pour terminer les travaux et la mise en place des mesures organisationnelles indispensables à la sécurité incendie.

Population des centres

9. Si les partenaires se chargent également de l'accueil de familles en séjour illégal, cela doit être prévu dans la loi sur l'accueil. L'article 60, alinéa 2 peut être adapté comme suit :

« Cette aide matérielle est accordée dans les structures d'accueil gérées ou agréées par l'Agence ».

10. Lorsque les groupes (hommes isolés, femmes isolées, familles) sont mélangés dans le centre, leur proportion doit être équilibrée et des mesures appropriées doivent être prises pour garantir le bien-être et la sécurité de tous les résidents.

11. Pour créer une répartition équilibrée, il convient de revoir le rapport entre les différents groupes dans le bloc BCD du Petit-Château.

Information des résidents

12. Il est urgent qu'un arrêté détermine le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil et que le règlement d'ordre intérieur uniformisé établi par le ministre en détermine les modalités d'exercice.

13. Dans l'attente de la publication de l'arrêté royal déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil et du ROI uniformisé par arrêté ministériel, les centres doivent mettre l'information contenue dans leurs ROI en conformité avec la nouvelle loi (pour s'assurer que le résident connaisse ses droits et devoirs actuels).

14. La feuille d'information pour les familles en séjour illégal date d'avant la nouvelle loi sur l'accueil et nécessite dès lors d'être actualisée (à titre d'exemple, on n'y mentionne pas l'accès à l'aide juridique ou le droit de porter plainte au sujet des conditions de l'accueil).

Traduction et interprétariat

15. La pratique qui consiste à demander à un enfant de faire office de traducteur pour ses parents, doit être exclue lorsqu'il s'agit de notifier une décision de sanction, d'assister à une consultation médicale ou dans le cadre de la procédure d'asile.

16. Il y a lieu de toujours s'assurer que le résident concerné, dûment informé, marque son accord sur la présence d'un membre du personnel (non prestataire de soins professionnel) ou d'un autre résident du centre lors des soins, examens et traitements médicaux.

Normes qualitatives

17. Il est nécessaire de prendre d'urgence l'arrêté royal en exécution de l'article 17 de la loi sur l'accueil pour remédier au manque de clarté concernant les normes infrastructurelles et qualitatives, ainsi que pour garantir une qualité d'accueil égale dans tous les centres.

Hébergement

18. S'il est fait usage de lits superposés, le centre doit prévoir une possibilité de séparation tant pour l'occupant du bas que pour celui du haut.

Les dortoirs communs doivent être aménagés de telle sorte que chaque résident bénéficie de la nécessaire intimité.

Le placement de cloisons de séparation ou la création de chambrettes ne permet pas de déroger à la norme de six personnes par chambre au maximum.

19. Lorsque les autorités (Fedasil) déterminent elles-mêmes des normes dont elles affirment qu'il s'agit de normes minimales auxquelles les centres d'accueil doivent répondre, elles doivent veiller à ce que ces normes puissent en principe être respectées en tout temps, même lorsque la capacité est exploitée à 100%.

20. Afin de garantir l'intimité des parents et des enfants, les familles avec des enfants de plus de 10 ans, doivent pouvoir disposer, si elles le souhaitent, de chambres séparées. Lorsque les enfants partagent la chambre des parents, une séparation entre le couchage des parents et celui des enfants doit être assurée, conformément aux normes minimales fixées par Fedasil en 2006.

21. Chaque résident qui est hébergé dans une chambre commune doit disposer d'un point de lumière et d'une prise de courant personnels.

Equipements sanitaires

22. Pour pouvoir garantir le droit au respect de la vie privée des résidents, les équipements sanitaires communs doivent être séparés pour les hommes et les femmes. Par ailleurs, chaque toilette et chaque douche doivent pouvoir être verrouillées individuellement. Chaque cabine de douche doit être pourvue d'un espace sec doté de quelques portemanteaux, pour laisser les vêtements au sec pendant la douche et permettre aux résidents de se changer en toute discrétion.

23. Un contrôle strict de l'entretien des installations sanitaires dans le cadre des services communautaires, complété à intervalles réguliers par un entretien approfondi effectué par une société spécialisée, est indispensable.

24. Il convient de choisir des équipements sanitaires résistant à un usage intensif et de veiller à leur renouvellement régulier.

25. Pour garantir la qualité et l'efficacité des installations sanitaires, il convient de veiller à des systèmes d'évacuation et d'égout appropriés.

26. La pratique selon laquelle les résidents peuvent uniquement recevoir (un complément) des produits de base sanitaires moyennant paiement du prix de revient de ceux-ci, est contraire au principe même de l'octroi de l'aide matérielle et doit être adaptée.

Nourriture

27. Etant donné que la vie en centre communautaire devient nettement plus supportable, tant pour les familles que pour les personnes isolées, lorsque les résidents peuvent cuisiner eux-mêmes, cette possibilité doit pouvoir être proposée aux résidents de tous les centres.

Habillement - blanchisserie

28. Dans le centre de transit et dans le centre d'accueil d'urgence, les résidents doivent également avoir la possibilité de (faire) laver et sécher leurs vêtements à la machine.

Allocation journalière

29. Un arrêté royal en exécution de l'article 34 de la loi sur l'accueil doit veiller à un règlement uniforme en matière d'allocation journalière.

30. Tous les résidents du centre de transit doivent recevoir l'allocation journalière dès leur arrivée au centre.

Services communautaires

31. Fedasil doit veiller à ce que les centres appliquent un tarif identique pour la rémunération d'une prestation de base.

32. Les différences d'accès aux services communautaires sont contraires à l'article 34 de la loi sur l'accueil et au principe d'égalité. Dans l'attente de l'adoption de l'arrêté royal, chaque centre doit veiller à un accès égal de tous les résidents aux services communautaires.

33. Afin de garantir le traitement égal en matière de services communautaires, un arrêté royal en exécution de l'article 34 de la loi sur l'accueil s'impose d'urgence.

34. La qualité d'exécution des services communautaires doit être contrôlée de manière systématique et approfondie.

Scolarisation des mineurs

35. Afin de garantir le traitement égal de tous les jeunes, Fedasil doit confirmer dans une instruction adressée à tous les centres d'accueil la pratique qui permet aux jeunes qui ont atteint l'âge de 18 ans de poursuivre l'enseignement secondaire.

36. Tous les centres doivent mettre un local d'études à la disposition des élèves de l'enseignement secondaire, où ils peuvent à tout moment étudier dans le calme.

37. Les centres doivent s'abstenir de toute forme de sanction à l'encontre des parents pour des motifs qui sont liés à la fréquentation scolaire de leur(s) enfant(s).

Formation des adultes

38. Compte tenu des nombreux obstacles qui compliquent l'accès à l'offre de formations régulières pour les résidents, il convient, pour garantir le droit effectif à des cours et formations, tel que prévu par l'article 35 de la loi sur l'accueil, de veiller à une offre de formation adaptée.

Emploi

39. Vu l'impact sur la qualité de vie des demandeurs d'asile qui séjournent déjà depuis longtemps dans un centre ouvert, il est important de veiller à ce que l'accès des demandeurs d'asile (dans la nouvelle procédure) au marché du travail soit réglé le plus rapidement possible sur le plan légal.

La situation actuelle où il est totalement impossible pour les demandeurs d'asile d'avoir une occupation professionnelle, est contraire à l'article 11 de la Directive européenne sur l'accueil.

40. Il convient de prendre d'urgence l'arrêté royal en exécution de la loi relative aux droits des volontaires du 3 juillet 2005 visant à octroyer aux demandeurs d'asile la possibilité d'effectuer du volontariat.

Respect de la vie privée – contrôles de chambres

41. Afin de répondre aux exigences de l'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales et de l'article 15 de la Constitution, ainsi qu'aux fins du traitement égal des résidents et de la sécurité juridique pour les résidents et les membres du personnel des centres d'accueil communautaires, il convient de prévoir d'urgence une base légale pour les contrôles des chambres.

Pour éviter toute discussion, il paraît nécessaire de prévoir dans la loi sur l'accueil la possibilité d'effectuer des contrôles de chambres. Les conditions et la procédure doivent ensuite être précisées davantage dans un arrêté royal. Les résidents doivent en être informés par le biais du règlement d'ordre intérieur.

42. Dans l'intervalle, des contrôles de chambres peuvent uniquement être effectués pour des motifs de sécurité. Ces contrôles doivent en outre avoir lieu en présence du résident et ne peuvent en aucun cas donner lieu à une sanction.

Respect de la vie familiale

43. Pour préserver l'autorité parentale, les parents ne peuvent jamais être réprimandés ou sanctionnés en présence de leurs enfants.

44. Lorsqu'il sanctionne un enfant, le centre doit faire appel dans toute la mesure du possible aux parents.

45. Chaque famille doit être hébergée dans une unité familiale distincte avec des chambres séparées pour les parents et les enfants, sa propre cuisine, ses propres sanitaires et une télévision. Les unités familiales doivent être suffisamment spacieuses et éclairées et disposer d'une aération adéquate. En outre, les familles doivent être en mesure de prendre en charge les tâches ménagères (cuisine, nettoyage, lessive, etc.).

Participation des résidents à l'organisation

46. La possibilité de participer à la vie communautaire ne peut pas être exclue a priori au regard de la loi sur l'accueil. Dans les centres où aucun instrument de participation à l'organisation de la vie du centre n'est encore en place, il y a lieu d'en installer.

Accompagnement médical

47. La définition des « soins nécessaires » utilisée par Rode Kruis-Vlaanderen n'est pas correcte, attendu qu'elle est plus stricte que les dispositions de la loi sur l'accueil et de l'arrêté d'exécution à cet égard et qu'elle affecte la liberté thérapeutique du médecin. Rode Kruis-Vlaanderen doit retirer cette instruction adressée aux médecins.

48. Dans l'attente d'un règlement d'ordre intérieur uniformisé, les règlements d'ordre intérieur existants doivent être adaptés sur le plan de l'accompagnement médical aux dispositions de la loi sur l'accueil.

49. Fedasil doit veiller à ce que l'instruction concernant l'intake médical soit exécutée scrupuleusement par tous les centres. L'intake médical constitue un élément indispensable d'un accompagnement médical efficace du résident et une mesure préventive nécessaire vis-à-vis des autres résidents et du personnel.

50. Les dossiers médicaux des résidents doivent être conservés au centre et seul le personnel médical lié par le secret professionnel médical, peut avoir accès aux dossiers médicaux.

51. L'introduction d'un dossier médical électronique uniforme constitue une priorité et simplifiera la transmission du dossier médical en cas de transfert vers un autre centre.

Accompagnement psychologique

52. Si le projet Carda n'est pas prolongé, une solution alternative immédiate doit exister pour les résidents souffrant de troubles mentaux.

Accompagnement social

53. L'introduction d'un dossier social électronique uniforme constitue une priorité et simplifiera la transmission du dossier social en cas de transfert vers un autre centre.

54. L'information des résidents concernant la possibilité d'un retour volontaire devrait être une tâche spécifique assumée par une personne ou un service distincts dans tous les centres d'accueils.

Besoins spécifiques de personnes vulnérables

55. Compte tenu, d'une part, de l'obligation de garantir un encadrement adapté pour tous les mineurs étrangers non accompagnés (MENAs) et, d'autre part, de l'impact des mineurs violents ou délinquants sur la vie d'un centre, une solution spécifique doit être trouvée pour l'accueil de ces catégories de mineurs. Des accords clairs sont nécessaires entre l'Etat fédéral et les Communautés afin que chaque MENA puisse bénéficier d'un accueil matériel et de l'accompagnement adapté nécessaire.

56. Les résidents présentant un handicap doivent être envoyés dans des centres qui disposent d'infrastructures adaptées à leurs problèmes de mobilité. Des places adaptées doivent être prévues en nombre suffisant.

Contrôle de la présence

57. Des règles uniformes pour les absences (régime des permissions et des absences non annoncées) doivent être adoptées. Il n'existe à l'heure actuelle aucune base légale ou réglementaire pour les pratiques observées. Ces règles uniformes doivent être prévues dans l'arrêté royal déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil et spécifiées dans le règlement d'ordre intérieur uniformisé.

Frais de déplacement

58. Les résidents de tous les centres doivent avoir suffisamment de possibilités de se rendre à l'extérieur des centres.

59. L'accès effectif à l'avocat ou à l'aide juridique de première ligne doit être garanti non seulement dans le cadre de la procédure d'asile, mais aussi pour tous les problèmes juridiques auxquels le résident peut être confronté, si nécessaire par une intervention dans les frais de déplacement.

60. La nouvelle loi sur l'accueil vise à instaurer l'égalité de l'accueil. Des règles uniformes au sujet des frais de déplacement en dehors des centres sont nécessaires pour renforcer le caractère égal de l'accueil.

Visites et communications

61. Chaque centre doit offrir la possibilité concrète à ses résidents de téléphoner du centre aux personnes et instances visées à l'article 20 de la loi, si nécessaire gratuitement.

Prévention de la violence

62. Un recensement systématique et pertinent des incidents survenus dans l'ensemble du réseau constitue un outil nécessaire à une vraie gestion de la violence dans les centres. Cet « indice de violence » - le cas échéant, en liaison avec d'autres indices tels que le nombre de sanctions - permettrait de donner un aperçu de la tension qui règne dans le réseau et/ou dans un centre particulier.

63. Compte tenu, d'une part, de l'obligation de garantir une aide matérielle pour tous les bénéficiaires de l'accueil et, d'autre part, de l'impact des personnes en souffrance mentale et des individus violents sur la vie d'un centre, une solution spécifique doit être trouvée pour l'accueil de ces catégories particulières de personnes.

Mesures d'ordre et sanctions

64. Les centres doivent s'en tenir exclusivement aux sanctions prévues à l'article 45 de la loi sur l'accueil.

65. Aucune sanction prise dans le cadre de l'accueil ne peut être utilisée pour influencer le déroulement de la procédure d'asile. Là où cette pratique existe encore, elle doit cesser immédiatement et toute disposition de ce type qui figurerait encore dans les instructions d'un opérateur ou dans le règlement interne d'un centre doit être supprimée sans délai.

66. La mise en œuvre d'une sanction ne peut avoir pour effet de supprimer l'allocation journalière, celle-ci ne peut pas être retenue pour sanctionner un comportement. Là où cette pratique existe encore, elle doit cesser immédiatement et toute disposition de ce type qui figurerait encore dans les instructions d'un opérateur ou dans le règlement interne d'un centre doit être supprimée sans délai.

67. Le résident doit avoir l'occasion de présenter ses moyens de défense et les circonstances concrètes du manquement reproché avant que la sanction ne soit prise.

68. La loi sur l'accueil dispose que la décision d'infliger une sanction fait l'objet d'une motivation. L'arrêté royal qui doit déterminer les règles de procédure applicables au traitement des sanctions doit prévoir explicitement que la sanction doit faire l'objet d'une décision écrite motivée.

69. Il est déraisonnable de sanctionner des personnes au motif que l'une d'elles – sans savoir laquelle - est suspectée d'avoir commis une infraction.

70. Il est urgent que les arrêtés royaux fixant les mesures d'ordre et la procédure à suivre pour celles-ci ainsi que la procédure à suivre pour les sanctions soient pris. Cela permettra de mettre fin, si nécessaire, à certaines pratiques actuelles qui sont contraires à la loi sur l'accueil.

71. L'instauration auprès de Fedasil d'un mécanisme de monitoring et d'évaluation de l'utilisation des sanctions et des mesures d'ordre par les centres doit permettre aux opérateurs de disposer d'un instrument de gestion utile au suivi du bien-être dans les centres.

Plaintes

72. La possibilité devrait toujours être assurée au résident qui le souhaite d'avoir un contact direct avec le directeur du centre dans le cadre du traitement de sa plainte.

73. L'introduction de la plainte doit pouvoir se faire auprès d'un service neutre au regard de l'objet de celle-ci.

74. Pour assurer un traitement efficace des plaintes et permettre d'en tirer des enseignements, il est indispensable d'organiser un enregistrement systématique et uniforme des plaintes dans tous les centres.

75. L'adoption de l'arrêté royal devant déterminer les règles de procédures applicables au traitement des plaintes s'impose d'urgence.

Traitement égal

76. En vue de l'uniformisation du fonctionnement des centres d'accueil et d'une plus grande égalité de traitement des résidents, les arrêtés d'exécution expressément prévus dans la loi sur l'accueil doivent être adoptés le plus rapidement possible.

Conditions de vie conformes à la dignité humaine – problèmes d'infrastructure

77. Dès que l'on constate qu'un centre ou certaines parties d'un centre ne répondent plus aux normes permettant de proposer un accueil conforme à la dignité humaine, ces sites doivent être fermés et restaurés.

78. Il ne suffit pas que les pouvoirs publics déterminent les normes minimales pour un accueil conforme à la dignité humaine et dresse une carte des défauts éventuels. S'ils veulent qu'un accueil conforme à la dignité humaine soit effectivement garanti, ils doivent également veiller à ce que des budgets suffisants soient disponibles pour prendre les mesures infrastructurelles qui sont nécessaires pour éliminer les défauts constatés et atteindre les normes établies.

Accueil en deux étapes – impact psychologique d'un séjour de longue durée dans une structure collective

79. Un séjour de quatre à six mois dans un centre d'accueil communautaire constitue pour les demandeurs d'asile un délai maximum, qui n'est lui-même acceptable que lorsque l'accueil se fait dans des conditions optimales.

80. Pour ne pas créer de fausses attentes dans le chef des demandeurs d'asile, il est indispensable de déterminer clairement à quels critères une structure d'accueil doit répondre pour pouvoir être considérée comme « individuelle » et d'informer clairement l'intéressé à ce sujet.

81. L'objectif du législateur était clairement de limiter la durée de séjour dans un centre communautaire par le biais de l'accueil en deux étapes. Bien que le transfert vers une structure individuelle après quatre mois ne représente pas un droit absolu, le résultat visé doit consister à pouvoir effectivement proposer une structure d'accueil individuelle appropriée à chaque demandeur d'asile qui introduit une demande.

Lorsqu'un transfert n'est pas possible après quatre mois, en raison d'un manque de places dans les structures d'accueil individuelles, et que ce manque n'est pas temporaire mais qu'il se prolonge durant plusieurs mois, les pouvoirs publics doivent prendre des mesures. Dans le cas contraire, l'accueil en deux étapes qui était pourtant l'une des idées de base de la nouvelle loi sur l'accueil, restera lettre morte.

82. Fedasil doit dorénavant établir des statistiques concernant la durée de séjour des différentes catégories d'étrangers acceuillis dans les centres communautaires.

Droit à l'aide matérielle – saturation du réseau d'accueil

83. Afin de brosser un tableau plus clair de la situation réelle dans les centres, il est recommandé de considérer comme capacité d'un centre l'occupation maximale qui, compte tenu des possibilités matérielles et des effectifs, permet un fonctionnement normal du centre. Les autres places peuvent alors être considérées comme surcapacité.

84. La réduction des normes de qualité minimales, tout comme l'ouverture d'un centre d'accueil d'urgence ou la création d'une surcapacité, ne peuvent être que des mesures *temporaires* pour répondre à un épuisement *temporaire* de la capacité d'accueil normale.

S'il apparaît que la capacité supplémentaire limitée pouvant être proposée par le biais d'un centre d'accueil d'urgence ou la création d'une surcapacité, est insuffisante, il convient de rechercher alors immédiatement des solutions durables garantissant à tous les résidents un accueil de qualité conforme à la Directive européenne sur l'accueil, à la loi sur l'accueil et à ses arrêtés d'exécution.

85. Fedasil doit expressément informer les personnes auxquelles aucune place ne peut être attribuée dans un centre d'accueil, de la possibilité de demander l'aide à un CPAS. Afin d'éviter un aller-retour entre Fedasil et les CPAS, les personnes concernées doivent dans ce cas recevoir une attestation démontrant clairement qu'aucun lieu obligatoire d'inscription n'a pu leur être désigné en application de l'article 11, §3 in fine de la loi sur l'accueil.

Fedasil est légalement tenue de délivrer aux demandeurs d'asile pour lesquels aucune place dans une structure d'accueil ne peut être trouvée, une attestation leur permettant de s'adresser au CPAS. La délivrance de ces attestations ne peut cependant en aucun cas constituer une solution durable au manque de place dans les centres, étant donné qu'elle est contraire à l'idée de base de la loi sur l'accueil qui prévoit un accueil matériel pendant l'entièreté de la procédure d'asile. Fedasil doit veiller à ce qu'une place d'accueil conforme aux exigences légales puisse être attribuée à tous les demandeurs d'asile pendant l'entièreté de la procédure, et doit prévoir les scénarios requis pour régler, si nécessaire, les problèmes de saturation aussi bien temporaires que structurels.

86. Si Fedasil élabore une instruction dans l'attente d'un arrêté royal prévu dans la loi, ladite instruction doit tout au moins garantir ce qui a déjà expressément été prévu dans la loi.

L'instruction de Fedasil du 29 août 2008 qui, dans l'attente d'un arrêté royal, limite le maintien de l'aide matérielle à un maximum de deux mois, sans garantir la continuité de l'accueil, est illégale et doit être retirée.

87. Afin de pouvoir aborder plus efficacement à l'avenir d'éventuels nouveaux problèmes de saturation, Fedasil doit élaborer un certain nombre de scenarios d'urgence pouvant être mis en œuvre dès que l'accueil d'urgence prévu par la loi s'avère insuffisant.

88. Afin de répondre aux problèmes actuels de saturation, une intervention structurelle est requise.

Annexes

Annexe I : Entretiens exploratoires

18 mars 2008	CIRE (Coordination et Initiatives pour et avec les Réfugiés)
20 mars 2008	Vluchtelingenwerk Vlaanderen
9 avril 2008	Le service de la Déléguée régionale pour le Benelux et les Institutions européennes de l'UNHCR
16 avril 2008	Médecins sans Frontières
22 avril 2008	Het Kinderrechtencommissariaat
22 avril 2008	Le Délégué général aux droits de l'enfant
23 avril 2008	Le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
28 avril 2008	Orde van de Vlaamse Balies
28 avril 2008 et 5 mai 2008	Ordre des barreaux francophones et germanophone de Belgique
19 juin 2008	De Beweging voor kinderen zonder papieren
26 juin 2008	Le Comité de Vigilance en Travail Social
31 juillet 2008	La Clinique de l'Exil (Service de Santé Mentale)

Annexe II : La loi sur l'accueil

MONITEUR BELGE — 07.05.2007 — BELGISCH STAATSBLAD 24027

LOIS, DECRETS, ORDONNANCES ET REGLEMENTS
WETTEN, DECRETEN, ORDONNANTIES EN VERORDENINGEN

SERVICE PUBLIC FEDERAL
DE PROGRAMMATION INTEGRATION SOCIALE,
LUTTE CONTRE LA PAUVRETE ET ECONOMIE SOCIALE

F. 2007 — 1799 [C – 2007/02066]

12 JANVIER 2007. — Loi sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers (1)

ALBERT II, Roi des Belges,
A tous, présents et à venir, Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit :

LIVRE Ier. — DEFINITIONS,
PRINCIPES GENERAUX ET CHAMP D'APPLICATION

TITRE Ier. — Définitions

Article 1er. La présente loi règle une matière visée par l'article 78 de la Constitution.

Elle transpose en partie la directive 2003/9/CE du Conseil de l'Union européenne du 27 janvier 2003 relative à des normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les Etats membres.

Art. 2. Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par :

1° le demandeur d'asile : l'étranger qui a introduit une demande d'asile, ayant pour objectif soit la reconnaissance du statut de réfugié, soit l'octroi du statut de protection subsidiaire;

2° le bénéficiaire de l'accueil : le demandeur d'asile, tel que défini au 1° ainsi que tout étranger auquel le bénéfice de la présente loi est étendu par l'une de ses dispositions;

3° le mineur : une personne de moins de dix-huit ans;

4° le mineur non accompagné : une personne de moins de dix-huit ans non accompagnée au moment de son entrée sur le territoire du Royaume ou cessant d'être accompagnée postérieurement à celle-ci par une personne exerçant sur lui l'autorité parentale ou la tutelle, en vertu de la loi applicable conformément à l'article 35 de la loi du 16 juillet 2004 portant le Code de droit international privé, et se trouvant dans l'une des situations suivantes :

— soit, avoir introduit une demande d'asile au sens du 1°;

— soit, ne pas satisfaire aux conditions d'accès au territoire et de séjour déterminées par les lois sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers;

5° les membres de la famille du demandeur d'asile : dans la mesure où la famille était déjà fondée dans le pays d'origine et s'ils sont présents sur le territoire du Royaume en raison de la demande d'asile :

i) le conjoint du demandeur d'asile, ou son ou sa partenaire non marié(e) avec lequel (laquelle) il a une relation stable;

ii) les enfants mineurs du couple du demandeur d'asile visé au point i) ou du demandeur d'asile, à condition qu'ils soient non mariés et à charge, sans discrimination selon qu'ils sont nés du mariage, hors mariage ou qu'ils ont été adoptés.

6° l'aide matérielle : l'aide octroyée par l'Agence ou le partenaire, au sein d'une structure d'accueil, et consistant notamment en l'hébergement, les repas, l'habillement, l'accompagnement médical, social et psychologique et l'octroi d'une allocation journalière. Elle comprend également l'accès à l'aide juridique, l'accès à des services tels que l'interprétariat et des formations ainsi que l'accès à un programme de retour volontaire;

7° le ministre : le ministre qui a l'Intégration sociale dans ses attributions, et dont relève l'Agence;

PROGRAMMATORISCHE FEDERALE OVERHEIDSDIENST
MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE,
ARMOEDEBESTRIJDING EN SOCIALE ECONOMIE

N. 2007 — 1799 [C – 2007/02066]

12 JANUARI 2007. — Wet betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen (1)

ALBERT II, Koning der Belgen,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

De Kamers hebben aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen volgt :

BOEK I. — DEFINITIES,
ALGEMENE BEGINSELEN EN TOEPASSINGSGEBIED

TITEL I. — Definities

Artikel 1. Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Zij zet de richtlijn 2003/9/EG van de Raad van de Europese Unie van 27 januari 2003 tot vaststelling van minimumnormen voor de opvang van asielzoekers in de lidstaten gedeeltelijk om.

Art. 2. Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder :

1° de asielzoeker : de vreemdeling die een asielaanvraag heeft ingediend, hetzij tot erkenning van zijn hoedanigheid van vluchteling, hetzij tot erkenning van het subsidiair beschermingsstatuut;

2° de begunstigde van de opvang : de asielzoeker, zoals bedoeld in 1° en elke vreemdeling aan wie het voordeel van deze wet door één van haar bepalingen toegekend wordt;

3° de minderjarige : een persoon jonger dan achttien jaar;

4° de niet-begeleide minderjarige : een persoon van minder dan achttien jaar oud, die op het ogenblik van de toegang tot het grondgebied van het Rijk niet begeleid is of na het betreden van het grondgebied van het Rijk niet meer begeleid is door een persoon die het ouderlijk gezag of de voogdij over hem uitoefent op grond van de wet die van toepassing is overeenkomstig artikel 35 van de wet van 16 juli 2004 houdende het Wetboek van internationaal privaatrecht, en die in één van de volgende situaties verkeert :

— ofwel een aanvraag hebben ingediend in de zin van 1°;

— ofwel niet voldoen aan de voorwaarden inzake toegang tot en verblijf op het grondgebied vastgesteld in de wetten betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen;

5° de familieleden van de asielzoeker : in de mate dat de familie reeds in het land van oorsprong gesticht werd en indien ze omwille van de asielaanvraag op het grondgebied van het Rijk aanwezig zijn :

i) de echtgenoot van de asielzoeker, of zijn of haar niet gehuwde partner waarmee hij of zij een stabiele relatie heeft;

ii) de minderjarige kinderen van het koppel van de asielzoeker bedoeld in punt i) of van de asielzoeker, op voorwaarde dat ze niet getrouwd en ten laste zijn, zonder discriminatie naar gelang zij binnen of buiten het huwelijk geboren zijn of dat zij geadopteerd werden.

6° de materiële hulp : de hulp die verleend wordt door het Agentschap of de partner binnen een opvangstructuur en die met name bestaat uit huisvesting, voedsel, kleding, medische, maatschappelijke en psychologische begeleiding en de toekenning van een dagvergoeding. Zij omvat eveneens de toegang tot juridische bijstand, de toegang tot diensten als tolkdiensten of opleidingen, evenals de toegang tot een programma voor vrijwillige terugkeer;

7° de minister : de minister die bevoegd is voor Maatschappelijke Integratie en onder wie het Agentschap ressorteert;

8° l'Agence : l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile;

9° le partenaire : la personne morale de droit public ou de droit privé chargée par l'Agence et aux frais de celle-ci, de dispenser l'aide matérielle au bénéficiaire de l'accueil conformément aux dispositions de la présente loi;

10° la structure d'accueil : la structure communautaire ou individuelle au sein de laquelle l'aide matérielle est octroyée au bénéficiaire de l'accueil, qu'elle soit gérée par l'Agence ou un partenaire;

11° le directeur général : le Directeur général de l'Agence.

TITRE II. — Principes généraux

Art. 3. Tout demandeur d'asile a droit à un accueil devant lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Par accueil, on entend l'aide matérielle octroyée conformément à la présente loi ou l'aide sociale octroyée par les centres publics d'action sociale conformément à la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale.

Art. 4. Les décisions de l'Agence ou du partenaire sur l'octroi de l'aide matérielle ne peuvent avoir égard au non-respect par le demandeur d'asile de ses obligations procédurales dans le cadre de sa procédure d'asile, pas plus qu'elles ne peuvent avoir une influence sur le traitement de celle-ci.

Art. 5. Sans préjudice du Livre III, Titre III relatif aux mesures d'ordre et sanctions, le bénéfice de l'aide matérielle décrite dans la présente loi ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une suppression.

TITRE III. — Champ d'application

CHAPITRE Ier. — *L'aide matérielle*

Art. 6. § 1er. Le bénéfice de l'aide matérielle s'applique à tout demandeur d'asile dès l'introduction de sa demande d'asile et produit ses effets pendant toute la procédure d'asile en ce compris pendant le recours introduit devant le Conseil du Contentieux des Étrangers sur la base de l'article 39/2, § 1er, de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. Le bénéfice de l'aide matérielle s'applique également pendant le recours en cassation administrative introduit devant le Conseil d'Etat sur la base de l'article 20, § 2, alinéa 3, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973.

Le bénéfice de l'aide matérielle est maintenu durant les délais pour introduire les recours visés à l'alinéa précédent.

Le bénéfice de l'aide matérielle s'applique également aux membres de la famille du demandeur d'asile.

§ 2. Le bénéfice de l'aide matérielle s'applique également aux personnes visées à l'article 60 de la présente loi.

Art. 7. Le bénéfice de l'aide matérielle est prolongé quand l'étranger résidant dans une structure d'accueil se trouve dans une des situations suivantes :

1° l'étranger dont la procédure d'asile et la procédure devant le Conseil d'Etat se sont clôturées négativement, et qui, pour des raisons médicales certifiées et étayées par une demande d'autorisation de séjour introduite sur la base de l'article 9*ter* de la loi du 15 décembre 1980 précitée, ne peut donner suite à l'ordre de quitter le territoire qui lui a été notifié;

2° l'étranger dont la procédure d'asile et la procédure devant le Conseil d'Etat se sont clôturées négativement, et qui, pour des raisons de force majeure, autres que des raisons médicales, confirmées par les autorités compétentes en matière d'asile et d'immigration, ne peut donner suite à l'ordre de quitter le territoire qui lui a été notifié;

3° l'étranger dont la procédure d'asile et la procédure devant le Conseil d'Etat se sont clôturées négativement, et qui a un membre de sa famille ou une personne exerçant sur lui l'autorité parentale ou la tutelle en vertu de la loi applicable conformément à l'article 35 de la loi du 16 juillet 2004 portant le Code de droit international privé, qui entre dans le champ d'application de la présente loi;

4° l'étranger dont la procédure d'asile et la procédure devant le Conseil d'Etat se sont clôturées négativement et qui a signé un engagement de retour volontaire et ce, jusqu'à son départ, sauf si ce départ est reporté à cause de son seul comportement.

8° het Agentschap : het Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers;

9° de partner : de publiekrechtelijke of privaatrechtelijke rechtspersoon die door en op kosten van het Agentschap belast wordt met het verlenen van materiële hulp aan de begunstigde van de opvang overeenkomstig de bepalingen van deze wet;

10° de opvangstructuur : de collectieve of individuele structuur waarin materiële hulp wordt verschaft aan de begunstigde van de opvang en die door het Agentschap of door een partner beheerd wordt;

11° de directeur-generaal : de Directeur-generaal van het Agentschap.

TITEL II. — Algemene beginselen

Art. 3. Elke asielzoeker heeft recht op een opvang die hem in staat moet stellen om een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.

Onder opvang wordt de materiële hulp verstaan die op grond van deze wet toegekend wordt of de maatschappelijke dienstverlening die wordt verstrekt door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn overeenkomstig de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

Art. 4. De beslissingen van het Agentschap of de partner betreffende de toekenning van de materiële hulp mogen geen verband houden met het niet-respecteren door de asielzoeker van zijn procedurele verplichtingen in het kader van zijn asielprocedure en hebben evenmin enige invloed op de behandeling van deze laatste.

Art. 5. Onverminderd de bepalingen van Boek III, Titel III betreffende ordemaatregelen en sancties, kan het recht op materiële hulp zoals beschreven in deze wet in geen geval opgeheven worden.

TITEL III. — Toepassingsgebied

HOOFDSTUK I. — *De materiële hulp*

Art. 6. § 1. Het recht op materiële hulp geldt voor elke asielzoeker vanaf de indiening van zijn asielaanvraag en is van kracht gedurende de hele asielprocedure, met inbegrip van de beroepsprocedure, ingesteld bij de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen op grond van artikel 39/2, § 1, van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen. Het recht op materiële hulp is eveneens van kracht tijdens de procedure van het administratieve cassatieberoep bij de Raad van State op grond van artikel 20, § 2, derde lid, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973.

Het recht op materiële hulp blijft behouden gedurende de termijnen voor het instellen van de in voorgaande lid bedoelde beroepsprocedures.

Het recht op materiële hulp geldt ook voor de familieleden van de asielzoeker.

§ 2. Het recht op materiële hulp geldt eveneens voor de personen bedoeld in artikel 60 van deze wet.

Art. 7. Het recht op de materiële hulp wordt verlengd wanneer de vreemdeling die verblijft in een opvangstructuur zich in een van de volgende situaties bevindt :

1° de vreemdeling van wie de asielprocedure en de procedure voor de Raad van State negatief zijn afgesloten en die om gestaafde medische redenen en steunend op een aanvraag tot machtiging tot verblijf op grond van artikel 9*ter* van voornoemde wet van 15 december 1980, geen gevolg kan geven aan het bevel om het grondgebied te verlaten dat hem betekend werd;

2° de vreemdeling van wie de asielprocedure en de procedure voor de Raad van State negatief zijn afgesloten en die, om redenen van overmacht, andere dan medische redenen, bevestigd door de autoriteiten bevoegd voor asiel en migratie, geen gevolg kan geven aan het bevel het grondgebied te verlaten dat hem betekend werd;

3° de vreemdeling van wie de asielprocedure en de procedure voor de Raad van State negatief zijn afgesloten en die een familielid heeft of een persoon die het ouderlijk gezag of de voogdij over hem uitoefent op grond van de wet die van toepassing is overeenkomstig artikel 35 van de wet van 16 juli 2004 houdende het Wetboek van internationaal privaatrecht, die binnen het toepassingsgebied van deze wet valt;

4° de vreemdeling van wie de asielprocedure en de procedure voor de Raad van State negatief zijn afgesloten en die een verbintenis tot vrijwillige terugkeer heeft ondertekend, en dit tot zijn vertrek, tenzij dit vertrek uitgesteld wordt door zijn eigen gedrag.

CHAPITRE II. — *L'aide sociale octroyée par les centres publics d'action sociale conformément à la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale*

Art. 8. § 1er. L'aide sociale est octroyée par les centres publics d'action sociale lorsque la désignation d'une structure d'accueil prend fin en application de l'article 11, § 1er, ou lorsque le bénéficiaire de l'accueil s'est vu reconnaître un statut de protection temporaire en application de l'article 10, 3° ou 4°.

§ 2. A l'exception du Livre II, la présente loi n'est pas d'application pour l'octroi de l'aide sociale au bénéficiaire de l'accueil telle que visée au § 1er.

LIVRE II. — DISPOSITIONS RELATIVES A LA DETERMINATION DE L'AUTORITE COMPETENTE POUR OCTROYER L'ACCUEIL

TITRE Ier. — Désignation d'un lieu obligatoire d'inscription

Art. 9. L'accueil tel que visé à l'article 3 est octroyé par la structure d'accueil ou le centre public d'action sociale désigné comme lieu obligatoire d'inscription.

Art. 10. L'Agence désigne un lieu obligatoire d'inscription aux étrangers :

1° qui sont entrés dans le Royaume sans satisfaire aux conditions fixées à l'article 2 de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et ont introduit une demande d'asile;

2° qui ont introduit une demande d'asile après l'expiration de leur autorisation de séjour;

3° qui appartiennent aux catégories de personnes désignées par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres dans le cadre de mesures spéciales visant la protection temporaire de personnes;

4° qui sont autorisés à séjourner dans le Royaume sur la base de l'article 57/30, § 1er, ou de l'article 57/34 de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

Art. 11. § 1er. Aux demandeurs d'asile visés à l'article 10, 1° et 2°, une structure d'accueil est désignée comme lieu obligatoire d'inscription :

1° tant que le Commissaire général aux réfugiés et aux apatrides ou un de ses adjoints n'ont pas pris une décision définitive sur leur demande d'asile;

2° tant que le Conseil du Contentieux des Etrangers n'a pas pris une décision sur le recours contre la décision du Commissaire général aux réfugiés et aux apatrides ou d'un de ses adjoints ou, en l'absence de recours, jusqu'à l'expiration du délai pour l'introduire.

Un nouveau lieu obligatoire d'inscription peut être désigné si la décision visée à l'alinéa précédent, 1° et 2°, n'est pas prise dans un délai fixé par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, suite à l'évaluation de la procédure d'examen des demandes d'asile.

Par dérogation aux alinéas précédents, la désignation visée à l'alinéa 1er est toutefois maintenue pour les demandeurs d'asile visés à l'article 10, 1° et 2° qui ont reçu notification avant l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent d'un arrêt du Conseil du Contentieux des Etrangers contre lequel ils ont introduit un recours en cassation administrative devant le Conseil d'Etat.

§ 2. Aux étrangers visés à l'article 10, 3° et 4°, est désigné comme lieu obligatoire d'inscription, un centre public d'action sociale qui leur délivre l'aide sociale à laquelle ils peuvent prétendre conformément à la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale.

§ 3. Lors de la désignation d'un lieu obligatoire d'inscription, l'Agence veille à ce que ce lieu soit adapté au bénéficiaire de l'accueil et ce, dans les limites des places disponibles.

HOOFDSTUK II. — *Maatschappelijke dienstverlening verstrekt door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn overeenkomstig de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn*

Art. 8. § 1. De maatschappelijke dienstverlening wordt door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn verstrekt wanneer de toewijzing van een opvangstructuur eindigt in toepassing van artikel 11, § 1 of wanneer de begunstigde van de opvang een statuut van tijdelijke bescherming kreeg toegekend in toepassing van artikel 10, 3° of 4°.

§ 2. Met uitzondering van Boek II is deze wet niet van toepassing op het verstrekken van maatschappelijke dienstverlening zoals bedoeld in § 1 aan de begunstigde van de opvang.

BOEK II. — BEPALINGEN BETREFFENDE DE AANDUIDING VAN DE BEVOEGDE INSTANTIE VOOR HET TOEKENNEN VAN DE OPVANG

TITEL I. — Toewijzing van een verplichte plaats van inschrijving

Art. 9. De opvang, bedoeld in artikel 3, wordt toegekend door de opvangstructuur of het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn toegewezen als verplichte plaats van inschrijving.

Art. 10. Het Agentschap wijst een verplichte plaats van inschrijving toe aan vreemdelingen :

1° die het Rijk binnengekomen zijn zonder te beantwoorden aan de voorwaarden die zijn vastgelegd in artikel 2 van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en een asielaanvraag hebben ingediend;

2° die een asielaanvraag ingediend hebben, nadat hun verblijfsvergunning was verlopen;

3° die behoren tot de categorieën van personen die bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerrraad zijn aangewezen in het kader van bijzondere maatregelen met het oog op de tijdelijke bescherming van personen.

4° die gemachtigd zijn tot een verblijf in het Rijk op grond van artikel 57/30, § 1, of artikel 57/34 van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.

Art. 11. § 1. Aan de asielzoekers bedoeld in artikel 10, 1° en 2°, wordt een opvangstructuur als verplichte plaats van inschrijving toegewezen :

1° zolang de Commissaris-generaal voor de vluchtelingen en de staatlozen of één van zijn adjuncten geen definitieve beslissing genomen hebben over hun asielaanvraag;

2° zolang de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen geen beslissing genomen heeft over het beroep tegen de beslissing van de Commissaris-generaal voor de vluchtelingen en de staatlozen of één van zijn adjuncten of, bij afwezigheid van beroep, tot het verstrijken van de termijn om het in te dienen.

Een nieuwe plaats van inschrijving kan worden toegewezen indien de beslissing bedoeld onder 1° en 2° van het voorgaande lid niet genomen is binnen een termijn, vastgelegd bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerrraad na een evaluatie van de procedure van onderzoek van de asielaanvragen.

In afwijking van het voorgaande lid wordt de toewijzing bedoeld in het eerste lid evenwel behouden voor de asielzoekers bedoeld in artikel 10, 1° en 2°, aan wie, voor het verstrijken van de termijn bedoeld in voorgaand lid, kennis werd gegeven van een arrest van de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen tegen hetwelke zij een administratief cassatieberoep bij de Raad van State hebben ingediend.

§ 2. Aan de vreemdelingen bedoeld in artikel 10, 3° en 4°, wordt als verplichte plaats van inschrijving een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn toegewezen dat hen de maatschappelijke dienstverlening zal verstrekken waarop zij aanspraak kunnen maken overeenkomstig de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

§ 3. Bij de toewijzing van een verplichte plaats van inschrijving ziet het Agentschap erop toe dat deze plaats aangepast is aan de begunstigde van de opvang en dit binnen de grenzen van het aantal beschikbare plaatsen.

Elle tient compte :

1° lors de la désignation d'un lieu obligatoire d'inscription en application du § 1er, du degré d'occupation des structures d'accueil;

2° lors de la désignation d'un lieu obligatoire d'inscription en application du § 1er, 2e alinéa et du § 2 d'une répartition harmonieuse entre les communes en vertu de critères fixés par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

L'appréciation du caractère adapté de ce lieu est notamment basée sur des critères comme la composition familiale du bénéficiaire de l'accueil, son état de santé, sa connaissance d'une des langues nationales ou de la langue de la procédure. Dans ce cadre, l'Agence porte une attention particulière à la situation des personnes vulnérables visées à l'article 36.

Dans des circonstances particulières, l'Agence peut déroger aux dispositions du § 1er en ne désignant pas de lieu obligatoire d'inscription.

TITRE II. — Modification du lieu obligatoire d'inscription

Art. 12. § 1er. Le demandeur d'asile dont le lieu obligatoire d'inscription, désigné en application de l'article 11, § 1er, est une structure d'accueil communautaire peut demander, après y avoir résidé pendant quatre mois, que ce lieu soit modifié en faveur d'une structure d'accueil individuelle, dans la limite des places disponibles.

La modification du lieu obligatoire d'inscription ne peut être demandée si le délai de quatre mois est atteint après la notification de la décision de rejet du Conseil du Contentieux des Etrangers, à moins que le demandeur d'asile n'ait introduit un recours en cassation administrative qui a fait l'objet d'une ordonnance d'admissibilité, en application de l'article 20, § 3, des lois sur le Conseil d'Etat coordonnées le 12 janvier 1973.

§ 2. En application de l'article 11, § 3, alinéa 3, l'Agence peut d'initiative ou à la requête du partenaire ou du demandeur d'asile, modifier le lieu obligatoire d'inscription désigné en application de l'article 11, § 1er.

Lorsque cette modification est envisagée par l'Agence pour des motifs d'unité familiale, l'accord du demandeur d'asile est requis préalablement.

Le Roi fixe la procédure relative à la modification visée à l'alinéa 1er.

§ 3. Le lieu obligatoire d'inscription, désigné en application de l'article 11, § 1er, peut également être modifié en exécution d'une mesure d'ordre ou d'une sanction prise conformément à l'article 44 ou 45.

TITRE III. — Suppression du lieu obligatoire d'inscription

Art. 13. L'Agence peut supprimer le lieu obligatoire d'inscription désigné conformément aux articles précédents, dans des circonstances particulières.

Le Roi fixe la procédure relative à cette suppression.

LIVRE III. — DISPOSITIONS RELATIVES A L'AIDE MATERIELLE OCTROYEE AUX BENEFICIAIRES DE L'ACCUEIL

TITRE Ier. — Droits et obligations des bénéficiaires de l'accueil

CHAPITRE Ier. — *Dispositions générales*

Section 1re. — Information

Art. 14. Lors de la désignation du lieu obligatoire d'inscription, l'Agence délivre au demandeur d'asile une brochure d'information rédigée, dans la mesure du possible, dans une langue qu'il comprend et décrivant notamment ses droits et obligations tels que décrits dans la présente loi ou dans la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, ainsi que les coordonnées des instances compétentes et des associations pouvant leur prodiguer une assistance médicale, sociale et juridique.

Ces informations sont complétées dès l'arrivée du demandeur d'asile dans la structure d'accueil qui lui est désignée en lui communiquant le règlement d'ordre intérieur de la structure d'accueil visé à l'article 19.

Art. 15. L'Agence ou le partenaire veille à ce que le bénéficiaire de l'accueil ait accès à des services d'interprétariat et de traduction sociale dans le cadre de l'exercice de ses droits et obligations décrits dans la présente loi.

L'Agence ou le partenaire peut conclure des conventions avec des services ou organisations spécialisés dans l'interprétariat et la traduction sociale.

Het houdt rekening :

1° bij de toewijzing van een verplichte plaats van inschrijving in toepassing van § 1, met de bezettingsgraad van de opvangstructuren;

2° bij de toewijzing van een verplichte plaats van inschrijving in toepassing van § 1, tweede lid en § 2, met een gelijkmatige verdeling tussen de gemeenten op grond van criteria vastgelegd in een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerrraad.

De beoordeling van het aangepaste karakter van deze plaats is met name gebaseerd op criteria als de gezinstoestand van de begunstigde van de opvang, zijn gezondheidstoestand, zijn kennis van één van de landstalen of van de taal waarin de procedure gevoerd wordt. In dit kader besteedt het Agentschap bijzondere aandacht aan de toestand van kwetsbare personen zoals bedoeld in artikel 36.

Wanneer er sprake is van bijzondere omstandigheden, kan het Agentschap afwijken van de bepalingen van § 1 door geen verplichte plaats van inschrijving toe te wijzen.

TITEL II. — Wijziging van de verplichte plaats van inschrijving

Art. 12. § 1. De asielzoeker die in toepassing van artikel 11, § 1 een collectieve opvangstructuur toegewezen krijgt als verplichte plaats van inschrijving, kan nadat hij hierin vier maanden verbleven heeft, aanvragen om een individuele opvangstructuur toegewezen te krijgen, binnen de grenzen van de beschikbare plaatsen.

De wijziging van de verplichte plaats van inschrijving kan niet gevraagd worden indien de termijn van vier maanden bereikt wordt na de betekening van een verwerpingsbeslissing van de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen, tenzij de asielzoeker een administratief cassatieberoep ingediend heeft dat, in toepassing van artikel 20, § 3, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State van 12 januari 1973, het voorwerp heeft uitgemaakt van een beschikking van toelaatbaarheid.

§ 2. In toepassing van artikel 11, § 3, derde lid, kan het Agentschap op eigen initiatief of op verzoek van de partner of de asielzoeker de in toepassing van artikel 11, § 1, toegewezen verplichte plaats van inschrijving wijzigen.

Wanneer deze wijziging door het Agentschap omwille van de eenheid van het gezin overwogen wordt, is de instemming van de asielzoeker voorafgaandelijk vereist.

De Koning bepaalt de procedure betreffende de wijziging bedoeld in het eerste lid.

§ 3. De verplichte plaats van inschrijving in toepassing van artikel 11, § 1, kan ook gewijzigd worden in uitvoering van een ordemaatregel of een sanctie genomen overeenkomstig artikel 44 of 45.

TITEL III. — Opheffing van de verplichte plaats van inschrijving

Art. 13. Het Agentschap kan de verplichte plaats van inschrijving die overeenkomstig voorgaande artikelen is toegewezen in bijzondere omstandigheden opheffen.

De Koning bepaalt de procedure betreffende deze opheffing.

BOEK III. — BEPALINGEN BETREFFENDE DE MATERIELE HULP TOEGEKEND AAN BEGUNSTIGDEN VAN DE OPVANG

TITEL I. — Rechten en plichten van de begunstigden van de opvang

HOOFDSTUK I. — *Algemene bepalingen*

Afdeling I. — Informatie

Art. 14. Bij de toewijzing van de verplichte plaats van inschrijving biedt het Agentschap de asielzoeker een informatiebrochure aan. Deze is in de mate van het mogelijke opgesteld in een taal die de asielzoeker begrijpt en beschrijft met name zijn rechten en plichten zoals beschreven in deze wet of in de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. Voorts bevat ze de adressen en verdere gegevens van de bevoegde instanties en van de verenigingen die hen medische, sociale en juridische bijstand kunnen verlenen.

Zodra de asielzoeker in de hem toegewezen opvangstructuur aankomt, wordt deze informatie aangevuld door het aan de asielzoeker overgemaakt huishoudelijk reglement van de opvangstructuur bedoeld in artikel 19.

Art. 15. Het Agentschap of de partner ziet erop toe dat de begunstigde van de opvang toegang heeft tot sociale tolk- en vertaaldiensten in het kader van de uitoefening van zijn rechten en plichten zoals deze in deze wet worden beschreven.

Het Agentschap of de partner kan overeenkomsten afsluiten met diensten of organisaties die gespecialiseerd zijn op het vlak van sociaal tolk- en vertaalwerk.

Section II. — Hébergement

Art. 16. Le bénéficiaire de l'accueil est hébergé dans une structure d'accueil communautaire ou individuelle.

Art. 17. Le Roi définit les normes auxquelles les structures d'accueil doivent répondre tant en termes qualitatifs qu'en termes d'infrastructure ainsi que les modalités de contrôle par l'Agence du respect de ces normes.

Art. 18. Par dérogation aux articles 20 et 21 ainsi qu'aux articles 30 à 35, le bénéficiaire de l'accueil peut, lorsque les capacités de logement normalement disponibles sont temporairement épuisées, être hébergé dans une structure d'accueil d'urgence. Dans ce cas il bénéficie d'un accompagnement social limité.

En toute hypothèse, le séjour dans une telle structure ne peut excéder dix jours et les besoins fondamentaux du bénéficiaire de l'accueil y sont rencontrés. Ceux-ci comprennent toute l'assistance nécessaire, et notamment la nourriture, le logement, l'accès aux facilités sanitaires et l'accompagnement médical tel que décrit aux articles 23 à 29.

Art. 19. Le Roi détermine le régime et les règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil. Un règlement d'ordre intérieur établi par le ministre en détermine les modalités d'exercice. Il est veillé à la bonne et complète compréhension de celui-ci par le bénéficiaire de l'accueil.

Art. 20. Lors de son séjour au sein d'une structure d'accueil, le bénéficiaire de l'accueil a droit au respect de sa vie privée et familiale, au respect de ses convictions, à participer à l'organisation de la vie communautaire au sein de la structure d'accueil, à communiquer avec sa famille, son conseil, les représentants du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés et les associations ayant pour objet l'accueil des étrangers et la défense de leurs droits.

L'aide matérielle est organisée dans le respect du principe de neutralité envers les convictions philosophiques et religieuses des bénéficiaires de l'accueil au sein de la structure d'accueil.

Art. 21. Les conseillers juridiques des bénéficiaires de l'accueil, les représentants du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés et les ONG qui agissent en son nom ont accès aux structures communautaires d'accueil, en vue d'aider les bénéficiaires de l'accueil.

Le Roi peut imposer des limites à cet accès uniquement aux fins de sécurité des structures communautaires d'accueil et des locaux ainsi que des bénéficiaires de l'accueil.

Il est prévu, dans la structure d'accueil communautaire, un local permettant d'assurer aux entretiens qui s'y déroulent un caractère confidentiel.

Section III. — Evaluation

Art. 22. § 1er. Dans les trente jours qui suivent la désignation de son lieu obligatoire d'inscription, la situation individuelle du bénéficiaire de l'accueil est examinée en vue de déterminer si l'accueil répond à ses besoins spécifiques. S'il apparaît que ce n'est pas le cas, il peut être procédé à une modification du lieu obligatoire d'inscription.

§ 2. A cette fin, l'examen de la situation individuelle du bénéficiaire de l'accueil porte notamment sur les signes non détectables a priori d'une éventuelle vulnérabilité telle que celle présente chez les personnes ayant subi des tortures ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle.

§ 3. L'évaluation de la situation individuelle du bénéficiaire de l'accueil se poursuit tout au long de son séjour au sein de la structure d'accueil.

§ 4. Le Roi fixe les modalités de cette évaluation.

Afdeling II. — Huisvesting

Art. 16. De begunstigde van de opvang wordt in een collectieve of individuele opvangstructuur gehuisvest.

Art. 17. De Koning legt de normen vast waaraan de opvangstructuren moeten beantwoorden, zowel inzake kwaliteit als inzake infrastructuur, alsook de nadere regels van de controle door het Agentschap van de naleving van deze normen.

Art. 18. In afwijking van de artikelen 20 en 21 alsook van de artikelen 30 tot 35 kan de begunstigde van de opvang, wanneer de normaal beschikbare opvangcapaciteit tijdelijk uitgeput is, gehuisvest worden in een noodopvangstructuur. In dat geval geniet hij een beperkte maatschappelijke begeleiding.

In ieder geval mag het verblijf in een dergelijke structuur niet langer dan tien dagen duren en wordt er voorzien in de fundamentele noden van de begunstigde van de opvang. Deze laatste omvatten de volledige bijstand die nodig is, en onder meer voedsel, huisvesting, toegang tot een sanitaire uitrusting en de medische begeleiding zoals beschreven in de artikelen 23 tot 29.

Art. 19. De Koning bepaalt het stelsel en de werkingsregels die van toepassing zijn op de opvangstructuren. De uitvoeringsmodaliteiten worden vastgelegd in een huishoudelijk reglement dat door de minister wordt opgesteld. Er wordt over gewaakt dat de begunstigde van de opvang hiervan een goed en volledig begrip heeft.

Art. 20. Tijdens zijn verblijf in een opvangstructuur heeft de begunstigde van de opvang recht op de eerbiediging van zijn privé-leven en gezinsleven, op eerbiediging van zijn overtuigingen, om deel te nemen aan de organisatie van het gemeenschapsleven in de opvangstructuur, om te communiceren met zijn familie, zijn raadsman, de vertegenwoordigers van het Hoog Commissariaat voor de Vluchtelingen van de Verenigde Naties en de verenigingen die de opvang van vreemdelingen en het verdedigen van hun rechten tot doel hebben.

De materiële hulp wordt georganiseerd met respect voor het beginsel van neutraliteit jegens filosofische en religieuze overtuigingen van de begunstigden van de opvang binnen de opvangstructuur.

Art. 21. De raadslieden van de begunstigden van de opvang, de vertegenwoordigers van het Hoog Commissariaat voor de Vluchtelingen van de Verenigde Naties en de NGO's die in naam van het Hoog Commissariaat voor de Vluchtelingen handelen, krijgen toegang tot de collectieve opvangstructuren, ten einde bijstand te bieden aan de begunstigden van de opvang.

De Koning kan deze toegang slechts beperken om de veiligheid van de collectieve opvangstructuren en van de lokalen alsook van de begunstigden van de opvang te verzekeren.

In de collectieve opvangstructuur is er in een lokaal voorzien dat het vertrouwelijk karakter waarborgt van de gesprekken die er plaatsvinden.

Afdeling III. — Evaluatie

Art. 22. § 1. Gedurende de dertig dagen die volgen op de toewijzing van zijn verplichte plaats van inschrijving wordt de persoonlijke situatie van de begunstigde van de opvang onderzocht om uit te maken of de opvang aangepast is aan zijn specifieke noden. Indien dit niet zo blijkt te zijn, kan er worden overgegaan tot een wijziging van de verplichte plaats van inschrijving.

§ 2. Met het oog hierop wordt tijdens het onderzoek van de persoonlijke situatie van de begunstigde van de opvang met name gepeild naar niet onmiddellijk zichtbare tekenen van een eventuele kwetsbaarheid, zoals in het geval van personen die folteringen hebben ondergaan of aan andere ernstige vormen van psychologisch, fysiek of seksueel geweld werden blootgesteld.

§ 3. De evaluatie van de persoonlijke situatie van de begunstigde van de opvang wordt gedurende het hele verblijf in de opvangstructuur voortgezet.

§ 4. De Koning bepaalt de nadere regels van deze evaluatie.

Section IV. — Accompagnement médical, psychologique, social et aide juridique

Sous-section 1re. — Accompagnement medical

Art. 23. Le bénéficiaire de l'accueil a droit à l'accompagnement médical nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine.

Art. 24. Par accompagnement médical, on entend l'aide et les soins médicaux, que ceux-ci soient repris dans la nomenclature telle que prévue à l'article 35 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994 ou qu'ils relèvent de la vie quotidienne.

Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, d'une part, l'aide et les soins médicaux qui, bien que repris dans la nomenclature précitée, ne sont pas assurés au bénéficiaire de l'accueil en ce qu'ils apparaissent comme manifestement non nécessaires, et d'autre part, l'aide et les soins médicaux relevant de la vie quotidienne et qui bien que non repris dans la nomenclature précitée sont assurés au bénéficiaire de l'accueil.

Art. 25. § 1er. L'Agence est compétente pour assurer l'accompagnement médical visé à l'article 23 au profit du bénéficiaire de l'accueil, et ce quelle que soit la structure d'accueil dans lequel il est accueilli, à l'exception de celle gérée par le partenaire visé à l'article 64.

§ 2. A cette fin, chaque structure d'accueil garantit au bénéficiaire de l'accueil l'accès effectif à un accompagnement médical.

§ 3. Cet accompagnement est délivré sous la responsabilité d'un médecin qui conserve son indépendance professionnelle envers le directeur ou le responsable de ladite structure.

§ 4. Le demandeur d'asile qui ne réside pas dans la structure d'accueil qui lui a été désignée comme lieu obligatoire d'inscription peut bénéficier d'un accompagnement médical assuré par l'Agence.

§ 5. Le bénéficiaire de l'accueil peut introduire auprès de l'Agence un recours contre une décision du médecin de la structure d'accueil relative à l'octroi d'un accompagnement médical qui n'est pas considéré comme étant nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine, conformément à l'article 47.

Art. 26. L'Agence ou le partenaire peut, selon les modalités définies par le Roi, conclure des conventions avec les établissements de soins de santé en vue de fixer les conditions de remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et autres, résultant des soins dispensés au bénéficiaire de l'accueil.

Art. 27. Un dossier médical unique est tenu à jour et conservé au sein de la structure d'accueil communautaire désignée comme lieu obligatoire d'inscription.

En cas de désignation du lieu obligatoire d'inscription conformément à l'article 11, § 2, et de modification du lieu obligatoire d'inscription conformément à l'article 12, ce dossier est transmis au nouveau lieu désigné.

Art. 28. Si l'état de santé du bénéficiaire de l'accueil le justifie et sur avis du médecin traitant, l'Agence peut modifier ou supprimer son lieu obligatoire d'inscription, conformément aux articles 12 et 13.

Art. 29. Le bénéficiaire de l'accueil peut être soumis à un examen médical obligatoire pour des motifs de santé publique.

Sous-section II. — Accompagnement psychologique

Art. 30. L'accompagnement psychologique nécessaire est assuré au bénéficiaire de l'accueil.

A cette fin, l'Agence ou le partenaire peut conclure, selon les modalités définies par le Roi, des conventions avec des organismes et institutions spécialisés.

Afdeling IV. — Medische, psychologische, maatschappelijke begeleiding en juridische hulp

Onderafdeling I. — Medische begeleiding

Art. 23. De begunstigde van de opvang heeft recht op de medische begeleiding die noodzakelijk is om een leven te kunnen leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.

Art. 24. Onder medische begeleiding worden de medische hulpverlening en verzorging verstaan, ongeacht of zij opgenomen zijn in de nomenclatuur zoals voorzien in artikel 35 van de gecoördineerde wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen van 14 juli 1994, of tot het dagelijkse leven behoren.

De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, enerzijds de medische hulp en verzorging die in genoemde nomenclatuur opgenomen zijn, maar niet aan de begunstigde van de opvang verzekerd worden omdat zij manifest niet noodzakelijk blijken te zijn, en anderzijds, de medische hulp en verzorging die tot het dagelijkse leven behoren en, hoewel niet opgenomen in genoemde nomenclatuur, wel verzekerd worden aan de begunstigde van de opvang.

Art. 25. § 1. Het Agentschap is bevoegd om de medische begeleiding, zoals bedoeld in artikel 23, te verzekeren ten behoeve van de begunstigde van de opvang en dit ongeacht de opvangstructuur waarin hij wordt opgevangen, met uitzondering van de opvangstructuur beheerd door de partner zoals bedoeld in artikel 64.

§ 2. Met het oog hierop waarborgt elke opvangstructuur aan de begunstigde van de opvang de effectieve toegang tot een medische begeleiding.

§ 3. Deze medische begeleiding wordt verleend onder de verantwoordelijkheid van een arts die zijn professionele onafhankelijkheid ten aanzien van de directeur of de verantwoordelijke van de betreffende structuur behoudt.

§ 4. De asielzoeker die niet verblijft in de opvangstructuur die hem aangewezen werd als verplichte plaats van inschrijving, kan een medische begeleiding krijgen die wordt verzekerd door het Agentschap.

§ 5. De begunstigde van de opvang kan bij het Agentschap een beroep indienen overeenkomstig artikel 47 tegen een beslissing van de arts van de opvangstructuur met betrekking tot het verstrekken van medische begeleiding die niet wordt beschouwd als vereist om een leven te kunnen leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.

Art. 26. Het Agentschap of de partner kan, overeenkomstig de nadere regels die door de Koning bepaald zijn, overeenkomsten afsluiten met instellingen voor gezondheidszorg om de voorwaarden vast te leggen voor de terugbetaling van de medische, farmaceutische en andere kosten die ontstaan door het verstrekken van zorg aan de begunstigde van de opvang.

Art. 27. Er wordt één enkel medisch dossier bijgehouden en bewaard in de collectieve opvangstructuur die als verplichte plaats van inschrijving is toegewezen.

In geval van toewijzing van de verplichte plaats van inschrijving overeenkomstig artikel 11, § 2, en wijziging van deze verplichte plaats van inschrijving overeenkomstig artikel 12, wordt dit dossier overgezonden aan de nieuwe plaats van inschrijving.

Art. 28. Indien de gezondheidstoestand van de begunstigde van de opvang het rechtvaardigt en op advies van de behandelende arts, kan het Agentschap zijn verplichte plaats van inschrijving wijzigen of opheffen, overeenkomstig artikelen 12 en 13.

Art. 29. De begunstigde van de opvang kan om redenen van volksgezondheid aan een verplicht medisch onderzoek onderworpen worden.

Onderafdeling II. — Psychologische begeleiding

Art. 30. De noodzakelijke psychologische begeleiding wordt aan de begunstigde van de opvang verzekerd.

Met het oog hierop kan het Agentschap of de partner, overeenkomstig de nadere regels bepaald door de Koning, overeenkomsten afsluiten met gespecialiseerde instanties en instellingen.

Sous-section III. — Accompagnement social

Art. 31. § 1er. Le bénéficiaire de l'accueil a droit à un accompagnement social individualisé et permanent assuré par un travailleur social tout au long de son séjour dans la structure d'accueil.

A cette fin, chaque structure d'accueil garantit au bénéficiaire de l'accueil un accès effectif à un service social et lui désigne un travailleur social de référence.

§ 2. L'accompagnement social consiste notamment à informer le bénéficiaire de l'accueil sur l'accès et les modalités de l'aide matérielle, sur la vie quotidienne au sein d'une structure d'accueil, sur les activités auxquelles il a accès, sur les étapes de la procédure d'asile, en ce compris les recours juridictionnels éventuels, et les conséquences des actes qu'il pose en cette matière, ainsi que sur le contenu et l'intérêt des programmes de retour volontaire. Il consiste également à accompagner le bénéficiaire de l'accueil dans l'exécution d'actes administratifs, notamment ceux menés dans le cadre de la transition de l'aide matérielle vers l'aide sociale octroyée par les centres publics d'action sociale.

§ 3. Les missions du travailleur social consistent notamment à aider le bénéficiaire de l'accueil à surmonter et améliorer les situations critiques dans lesquelles il se trouve. A cette fin, le travailleur social fournit la documentation, les conseils et la guidance sociale à l'intéressé, le cas échéant en l'orientant vers des services externes. Les missions du travailleur social incluent également l'évaluation des besoins spécifiques du bénéficiaire de l'accueil et, le cas échéant, la proposition de modifier le lieu obligatoire d'inscription.

Le Roi détermine les qualifications du travailleur social.

Art. 32. Un dossier social, auquel le bénéficiaire de l'accueil a accès, est constitué et tenu à jour par le travailleur social.

En cas de désignation du lieu obligatoire d'inscription conformément à l'article 11, § 2, et de modification du lieu obligatoire d'inscription conformément à l'article 12, ce dossier est transmis au nouveau lieu désigné.

Une copie du dossier social est remise au bénéficiaire de l'accueil, quand celui-ci en fait la demande.

Sous-section IV. — Aide juridique

Art. 33. L'Agence ou le partenaire veille à ce que le bénéficiaire de l'accueil ait un accès effectif à l'aide juridique de première et de deuxième ligne, telle que visée aux articles 508/1 à 508/23 du Code judiciaire.

A cette fin, l'Agence ou le partenaire peut conclure des conventions avec des associations ayant pour objet la défense des droits des étrangers ou avec les bureaux d'aide juridique.

Section V. — Allocation journalière et services communautaires

Art. 34. Le bénéficiaire de l'accueil résidant dans une structure d'accueil a droit à une allocation journalière.

L'Agence ou le partenaire organise, pour les structures d'accueil, le paiement d'une d'allocation journalière fixée par semaine et par personne.

L'Agence ou le partenaire organise également la prestation de services communautaires par les bénéficiaires de l'accueil dans les structures communautaires, sans préjudice de la possibilité pour les bénéficiaires de l'accueil d'exercer du volontariat conformément à la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires.

Par service communautaire, on entend toute prestation effectuée par le bénéficiaire de l'accueil dans la structure communautaire, au profit de la communauté des bénéficiaires de l'accueil résidant dans celle-ci ou effectuée dans le cadre d'une activité, organisée par la structure précitée ou pour laquelle celle-ci est partenaire, qui concourt à son intégration dans son environnement local et pour laquelle peut lui être versée une majoration de son allocation journalière.

La prestation du service communautaire n'est pas considérée comme un contrat de travail ni comme une prestation de travail; l'octroi d'une allocation journalière majorée n'est pas non plus considéré comme une rémunération.

Onderafdeling III. — Maatschappelijke begeleiding

Art. 31. § 1. De begunstigde van de opvang heeft recht op een geïndividualiseerde en permanente maatschappelijke begeleiding verstrekt door een maatschappelijk werker gedurende de volledige duur van zijn verblijf in de opvangstructuur.

Hiertoe waarborgt iedere opvangstructuur aan de begunstigde van de opvang een effectieve toegang tot een sociale dienst en wijst hem een maatschappelijk werker als referentiepersoon aan.

§ 2. De maatschappelijke begeleiding bestaat onder meer uit het informeren van de begunstigde van de opvang over de toegang tot de materiële hulp en haar concrete uitwerking, over het dagelijks leven in een opvangstructuur, over de activiteiten waartoe hij toegang heeft, over de fases van de asielprocedure met inbegrip van de eventuele jurisdictionele beroepen en de gevolgen van de daden die hij in dit verband stelt alsook over de inhoud en het belang van de programma's van vrijwillige terugkeer. De maatschappelijke begeleiding bestaat er eveneens uit de begunstigde van de opvang te begeleiden bij de uitvoering van zijn administratieve handelingen, meer bepaald deze die gesteld worden in het kader van de overgang van de materiële hulp naar de maatschappelijke hulp die wordt verleend door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

§ 3. De opdrachten van de maatschappelijk werker bestaan er onder meer uit de begunstigde van de opvang te helpen bij het te boven komen en verbeteren van de noodsituaties waarin hij zich bevindt. Hiertoe verstrekt hij de informatie, raadgevingen en verzekert hij de maatschappelijke begeleiding aan de betrokkene, eventueel door hem door te verwijzen naar externe diensten. De opdrachten van de maatschappelijk werker omvatten eveneens de evaluatie van de specifieke behoeften van de begunstigde van de opvang en, desgevallend, het voorstel tot wijziging van de verplichte plaats van inschrijving.

De Koning bepaalt de kwalificaties van de maatschappelijk werker.

Art. 32. Er wordt een sociaal dossier opgesteld waartoe de begunstigde van de opvang toegang heeft en dat actueel gehouden wordt door de maatschappelijk werker.

In geval van toewijzing van de verplichte plaats van inschrijving overeenkomstig artikel 11, § 2, en wijziging van deze verplichte plaats van inschrijving overeenkomstig artikel 12, wordt dit dossier overgezonden aan de nieuwe plaats van inschrijving.

Een kopie van het sociaal dossier wordt aan de begunstigde van de opvang gegeven indien deze daarom verzoekt.

Onderafdeling IV. — Juridische hulp

Art. 33. Het Agentschap of de partner ziet erop toe dat de begunstigde van de opvang effectief toegang heeft tot juridische eerstelijns- en tweedelijnsbijstand, zoals bedoeld in de artikels 508/1 tot 508/23 van het Gerechtelijk wetboek.

Hiertoe kan het Agentschap of de partner overeenkomsten afsluiten met verenigingen die het verdedigen van de rechten van vreemdelingen tot doel hebben, of met bureaus voor juridische bijstand.

Afdeling V. — Dagvergoeding en gemeenschapsdiensten

Art. 34. De begunstigde van de opvang die verblijft in een opvangstructuur heeft recht op een dagvergoeding.

Het Agentschap of de partner organiseert, voor de opvangstructuren, de betaling van een dagvergoeding die per week en per persoon wordt vastgelegd.

Onverminderd de mogelijkheid voor begunstigden van de opvang om vrijwilligerswerk te verrichten overeenkomstig de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers, organiseert het Agentschap of de partner eveneens het verrichten van gemeenschapsdiensten door de begunstigden van de opvang in de collectieve opvangstructuren.

Onder gemeenschapsdienst wordt elke prestatie verstaan die door de begunstigde van de opvang wordt verricht in de collectieve structuur ten voordele van de gemeenschap van de begunstigden van de opvang die in de betreffende opvangstructuur verblijven of in het kader van een activiteit die door of in samenwerking met voornoemde structuur georganiseerd wordt en die bijdraagt tot de integratie van de opvangstructuur in de lokale omgeving en waarvoor de begunstigde van de opvang een verhoging van zijn dagvergoeding uitbetaald kan krijgen.

Het verrichten van de gemeenschapsdienst wordt niet als een arbeidsovereenkomst of een arbeidsprestatie beschouwd en de toekenning van de verhoging van de dagvergoeding wordt evenmin als een bezoldiging gezien.

La majoration d'une allocation journalière versée au bénéficiaire de l'accueil est calculée sur la base d'un tarif forfaitaire fixé par la structure d'accueil communautaire et variant selon le type de prestation. Ce tarif forfaitaire est préalablement approuvé par l'Agence. Les prestations sont effectuées sur une base volontaire par les bénéficiaires de l'accueil sous l'encadrement d'un membre du personnel de la structure d'accueil communautaire qui aura été désigné à cette fin par sa hiérarchie et qui veillera à ce que les bénéficiaires de l'accueil aient la possibilité de participer sur une base équitable à ces prestations. L'identité de ces membres du personnel est communiquée à l'Agence.

Le Roi fixe les montants relatifs à l'allocation journalière et le montant mensuel maximal de leur majoration en fonction des services communautaires prestés ainsi que les conditions dans lesquelles ces services communautaires sont exécutés.

Section VI. — Formations

Art. 35. Sans préjudice du respect des règles régissant l'accès à la formation professionnelle, des cours et des formations organisés par la structure d'accueil ou par des tiers sont proposés au bénéficiaire de l'accueil.

CHAPITRE II. — *Dispositions spécifiques applicables aux personnes vulnérables et aux mineurs*

Section 1re. — Dispositions générales

Art. 36. Afin de répondre aux besoins spécifiques de personnes vulnérables telles que les mineurs, les mineurs non accompagnés, les parents isolés accompagnés de mineurs, les femmes enceintes, les personnes ayant un handicap, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes victimes de violence ou de tortures ou encore les personnes âgées, l'Agence ou le partenaire conclut des conventions avec des institutions ou associations spécialisées.

Dans l'hypothèse où le bénéficiaire de l'accueil est hébergé dans une de ces institutions ou associations, l'Agence ou le partenaire veillera à ce que le suivi administratif et social avec le lieu désigné comme lieu obligatoire d'inscription soit assuré et que le bénéfice de l'aide matérielle soit garanti.

Section II. — Les mineurs

Art. 37. Dans toutes les décisions concernant le mineur, l'intérêt supérieur du mineur prime.

Art. 38. Le mineur est logé avec ses parents ou avec la personne exerçant sur lui l'autorité parentale ou la tutelle en vertu de la loi applicable conformément à l'article 35 de la loi du 16 juillet 2004 portant le Code de droit international privé.

Art. 39. Les mineurs victimes de toute forme d'abus, de négligence, d'exploitation, de torture, de traitements cruels, inhumains et dégradants, ou de conflits armés, ont droit au soutien qualifié et à l'accès aux soins de santé mentale et aux services de réadaptation.

Art. 40. Un encadrement approprié est assuré aux mineurs non accompagnés durant une phase d'observation et d'orientation dans un centre désigné à cet effet.

Le Roi détermine le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres d'observation et d'orientation.

Art. 41. § 1er. Un centre d'observation et d'orientation accueille les mineurs non accompagnés qui n'ont pas accès au territoire en application de l'article 3 ou de l'article 52, § 1er, de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers dans l'attente de l'exécution éventuelle de la décision de refoulement. Ce centre est dans ce cas assimilé à un lieu déterminé situé aux frontières.

§ 2. L'étranger qui se déclare mineur et au sujet duquel il n'existe aucun doute quant à sa minorité est accueilli dans un centre d'observation et d'orientation dès son arrivée à la frontière.

Pour l'étranger qui se déclare mineur et au sujet duquel les autorités chargées du contrôle aux frontières émettent un doute quant à sa minorité, la détermination de l'âge doit avoir lieu dans les trois jours ouvrables de son arrivée à la frontière. Lorsque cet examen ne peut avoir lieu en raison de circonstances imprévues endéans ce délai, celui-ci peut être prolongé exceptionnellement de trois jours ouvrables.

De verhoging van de dagvergoeding van de begunstigde van de opvang wordt berekend op basis van een forfaitair tarief dat vastgelegd wordt door de collectieve opvangstructuur en dat varieert naargelang van de aard van de prestatie. Dit forfaitaire tarief wordt voorafgaandelijk goedgekeurd door het Agentschap. De prestaties worden vrijwillig verricht door de begunstigden van de opvang onder toezicht van een personeelslid van de collectieve opvangstructuur. Het betreffende personeelslid wordt hiertoe aangesteld door zijn meerdere en ziet erop toe dat de begunstigden van de opvang gelijke kansen krijgen om deel te nemen aan de gemeenschapsdiensten. De identiteit van de betrokken personeelsleden wordt meegedeeld aan het Agentschap.

De Koning legt de bedragen vast van de dagvergoeding en het maandelijks maximumbedrag van de verhoging ervan in functie van de geleverde gemeenschapsdiensten, evenals de voorwaarden voor de uitvoering van de gemeenschapsdiensten.

Afdeling VI. — Opleidingen

Art. 35. Onverminderd de naleving van de regels inzake de toegang tot beroepsopleidingen worden er cursussen en opleidingen voorgesteld aan de begunstigde van de opvang die door de opvangstructuur of door derden georganiseerd worden.

HOOFDSTUK II. — *Specifieke bepalingen betreffende kwetsbare personen en minderjarigen*

Afdeling I. — Algemene bepalingen

Art. 36. Om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van kwetsbare personen zoals minderjarigen, niet-begeleide minderjarigen, alleenstaande ouders vergezeld van minderjarigen, zwangere vrouwen, personen met een handicap, slachtoffers van mensenhandel, slachtoffers van geweld of foltering of ouderen, sluit het Agentschap of de partner overeenkomsten af met gespecialiseerde instellingen of verenigingen.

Indien de begunstigde van de opvang in één van deze instellingen of bij één van deze verenigingen gehuisvest wordt, zal het Agentschap of de partner erop toezien dat de administratieve en sociale opvolging vanuit de plaats die als verplichte plaats van inschrijving toegewezen is, verzekerd blijft en dat de materiële hulp gewaarborgd is.

Afdeling II. — De minderjarigen

Art. 37. Bij alle beslissingen met betrekking tot de minderjarige primeert het hoogste belang van de minderjarige.

Art. 38. De minderjarige wordt gehuisvest bij zijn ouders of bij de persoon die het ouderlijk gezag of de voogdij over hem uitoefent op grond van de wet die van toepassing is overeenkomstig artikel 35 van de wet van 16 juli 2004 houdende het Wetboek van internationaal privaatrecht.

Art. 39. De minderjarige slachtoffers van eender welke vorm van misbruik, verwaarlozing, uitbuiting, foltering, wrede, onmenselijke en vernederende behandelingen, of van gewapende conflicten, hebben recht op deskundige ondersteuning en krijgen toegang tot de geestelijke gezondheidszorg en tot de revalidatiediensten.

Art. 40. Een aangepaste omkadering wordt verzekerd aan de niet-begeleide minderjarigen gedurende een observatie-en oriëntatiefase in een daartoe aangeduid centrum.

De Koning bepaalt het regime en de werkingsregels die van toepassing zijn op de observatie- en oriëntatiecentra.

Art. 41. § 1. Een observatie- en oriëntatiecentrum vangt de niet-begeleide minderjarigen op die geen toegang hebben tot het grondgebied in toepassing van artikel 3 of artikel 52, § 1, van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen, in afwachting van de eventuele uitvoering van de terugdrijvingsbeslissing. Dit centrum is in dit geval gelijkgesteld aan een welbepaalde plaats gesitueerd in het grensgebied.

§ 2. De vreemdeling die verklaart minderjarig te zijn en over dewelke er geen twijfel bestaat aangaande zijn minderjarigheid, wordt in een observatie- en oriëntatiecentrum opgevangen vanaf zijn aankomst aan de grens.

Voor de vreemdeling die verklaart minderjarig te zijn en met betrekking tot dewelke de met de grenscontrole belaste autoriteiten twijfel uiten aangaande zijn minderjarigheid, moet de bepaling van de leeftijd plaatsvinden binnen de drie werkdagen na zijn aankomst aan de grens. Indien wegens onvoorziene omstandigheden dit onderzoek niet kan plaatsvinden binnen deze termijn, kan deze uitzonderlijk verlengd worden met drie werkdagen.

§ 3. Le mineur non accompagné est accueilli dans un centre d'observation et d'orientation dans un délai de vingt-quatre heures maximum qui suit, soit, l'arrivée à la frontière pour le mineur visé au § 2, alinéa 1er, soit, la notification de la décision relative à la détermination de l'âge à l'intéressé, pour le mineur visé au § 2, alinéa 2, et ce pour une durée de quinze jours maximum pouvant être prolongée de cinq jours en cas de circonstances exceptionnelles dûment motivées.

Durant la période visée à l'alinéa précédent, le mineur n'est pas considéré comme ayant été autorisé à entrer dans le royaume.

§ 4. La décision relative à la détermination de l'âge est notifiée au tuteur et aux autorités compétentes en matière d'asile, d'accès au territoire, de séjour et d'éloignement des étrangers en même temps que sa notification à l'intéressé.

§ 5. Si la décision de refoulement ne peut être exécutée endéans le délai de 15 jours visé au § 3, le mineur non accompagné est autorisé à entrer sur le territoire.

Art. 42. Le personnel des structures d'accueil chargé des mineurs non accompagnés reçoit une formation appropriée.

TITRE II. — De la transition de l'aide matérielle vers l'aide sociale octroyée par les centres publics d'action sociale

Art. 43. Lorsque l'une des hypothèses visées à l'article 8, § 1er, est rencontrée, l'aide sociale est octroyée par les centres publics d'action sociale conformément à la loi organique du 8 juillet 1976 des centres publics d'action sociale.

Dans le cadre de la transition de l'aide matérielle vers l'aide sociale octroyée par les centres publics d'action sociale, le Roi fixe les conditions du maintien de l'aide matérielle nonobstant la situation visée à l'alinéa précédent ainsi que les modalités de collaboration entre la structure d'accueil et le centre public d'action sociale devant garantir au bénéficiaire de l'accueil la continuité de l'accueil.

TITRE III. — Mesures d'ordre et sanctions

CHAPITRE Ier. — *Mesures d'ordre*

Art. 44. Afin de garantir et, si nécessaire, de rétablir l'ordre, la sécurité et la tranquillité dans la structure d'accueil, des mesures d'ordre interne peuvent être prises.

Le Roi fixe les mesures d'ordre pouvant être prises à l'encontre d'un résident, les règles de procédure applicables ainsi que l'autorité habilitée à les prendre.

CHAPITRE II. — *Sanctions*

Art. 45. Le bénéficiaire de l'accueil peut faire l'objet d'une sanction en cas de manquement grave au régime et règles de fonctionnement applicables aux structures d'accueil visée à l'article 19. Lors du choix de la sanction, il est tenu compte de la nature et de l'importance du manquement ainsi que des circonstances concrètes dans lesquelles il a été commis.

Seules les sanctions suivantes peuvent être prononcées :

1° l'avertissement formel avec mention dans le dossier social visé à l'article 32;

2° l'exclusion temporaire de la participation aux activités organisées par la structure d'accueil;

3° l'exclusion temporaire de la possibilité d'exécuter des prestations rémunérées de services communautaires, telles que visées par l'article 34;

4° la restriction de l'accès à certains services;

5° l'obligation d'effectuer des tâches d'intérêt général, dont la non-exécution ou l'exécution défaillante peut être considérée comme un nouveau manquement;

6° le transfert, sans délai, du bénéficiaire de l'accueil, vers une autre structure d'accueil.

Les sanctions sont infligées par le directeur ou le responsable de la structure d'accueil.

Les sanctions peuvent être diminuées ou levées durant leur exécution par l'autorité qui les a infligées.

§ 3. De niet-begeleide minderjarige wordt opgevangen in een observatie- en oriëntatiecentrum binnen een termijn van hoogstens 24 uur volgend op, hetzij de aankomst aan de grens wat betreft de minderjarige bedoeld in § 2, eerste lid, hetzij, de betekening van de beslissing betreffende de bepaling van de leeftijd aan de betrokkene wat betreft de minderjarige bedoeld in § 2, tweede lid, dit voor een duur van hoogstens 15 dagen, die kan worden verlengd met 5 dagen in geval van behoorlijk gemotiveerde uitzonderlijke omstandigheden.

Tijdens de periode bepaald in het vorig lid wordt de minderjarige niet beschouwd als zijnde gemachtigd om het rijk binnen te komen.

§ 4. De beslissing betreffende de bepaling van de leeftijd wordt betekend aan de voogd en aan de overheden bevoegd voor asiel, toegang tot het grondgebied, verblijf en verwijdering van vreemdelingen, gelijktijdig met haar betekening aan betrokkene.

§ 5. Indien de terugdrijvingsmaatregel niet kan uitgevoerd worden binnen de termijn van 15 dagen bedoeld in § 3, wordt de niet-begeleide minderjarige gemachtigd tot het grondgebied toe te treden.

Art. 42. Het personeel van de opvangstructuren dat met de opvang van niet-begeleide minderjarigen belast is, krijgt een aangepaste opleiding.

TITEL II. — Overschakeling van materiële hulp naar maatschappelijke dienstverlening verstrekt door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn

Art. 43. Wanneer men zich in één van de in artikel 8, § 1, bedoelde hypotheses bevindt, wordt de maatschappelijke dienstverlening toegekend door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn overeenkomstig de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

In het kader van de overgang van de materiële hulp naar de maatschappelijke dienstverlening toegekend door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn legt de Koning de voorwaarden vast voor het behoud van de materiële hulp niettegenstaande de in voorgaande lid bedoelde situatie, evenals de nadere regels van de samenwerking tussen de opvangstructuur en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn die aan de begunstigde van de opvang de continuïteit van de opvang dient te waarborgen.

TITEL III. — Ordemaatregelen en sancties

HOOFDSTUK I. — *Ordemaatregelen*

Art. 44. Om de orde, de veiligheid en de rust in een opvangstructuur te waarborgen en indien nodig te herstellen, kunnen er interne ordemaatregelen genomen worden.

De Koning legt de ordemaatregelen vast die ten aanzien van een bewoner genomen kunnen worden en bepaalt welke de van toepassing zijnde procedureregels zijn en welke overheden gemachtigd zijn om de ordemaatregelen te nemen.

HOOFDSTUK II. — *Sancties*

Art. 45. Ingeval de begunstigde van de opvang een ernstige overtreding begaat van de voorschriften en werkingsregels die van toepassing zijn op de opvangstructuren bedoeld in artikel 19 kan er hem een sanctie opgelegd worden. Bij de keuze van de sanctie wordt er rekening gehouden met de aard en de omvang van de overtreding evenals met de concrete omstandigheden waarin deze werd begaan.

Enkel de volgende sancties mogen worden opgelegd :

1° de formele verwittiging met vermelding in het sociaal dossier bedoeld in artikel 32;

2° de tijdelijke uitsluiting van deelname aan de activiteiten georganiseerd door de opvangstructuur;

3° de tijdelijke uitsluiting van de mogelijkheid tot het verrichten van betaalde prestaties van gemeenschapsdiensten zoals bedoeld in artikel 34;

4° de beperking van de toegang tot sommige diensten;

5° de verplichting om taken van algemeen nut te verrichten, waarvan de niet-uitvoering of de gebrekkige uitvoering als een nieuwe overtreding beschouwd kan worden;

6° de overplaatsing, zonder verwijl, van de begunstigde van de opvang naar een andere opvangstructuur.

De sancties worden opgelegd door de directeur of de verantwoordelijke van de opvangstructuur.

De sancties kunnen tijdens hun uitvoering verminderd of opgeheven worden door de instantie die ze heeft opgelegd.

La décision d'infliger une sanction est prise de manière objective et impartiale et fait l'objet d'une motivation.

En aucun cas, la mise en œuvre d'une sanction ne peut avoir pour effet la suppression complète de l'aide materielle octroyée en vertu de la présente loi, ni la diminution de l'accès à l'accompagnement médical.

Le Roi détermine les règles de procédure applicables au traitement des sanctions.

CHAPITRE III. — *Plaintes et recours*

Art. 46. Le bénéficiaire de l'accueil s'adresse au directeur ou au responsable de la structure d'accueil en cas de plaintes portant sur :

— les conditions de vie au sein de la structure d'accueil

— l'application du règlement d'ordre intérieur visé à l'article 19 de la présente loi.

Si la plainte n'est pas traitée dans un délai de 7 jours à compter de la communication de la plainte, le bénéficiaire de l'accueil peut adresser sa plainte par écrit au directeur général de l'Agence, ou à la personne désignée à cet effet par le partenaire et agréée par l'Agence. Le directeur général de l'Agence, ou la personne désignée par le partenaire, répond à cette plainte dans les 30 jours.

Le Roi détermine les règles de procédure applicables au traitement des plaintes.

Art. 47. § 1er. Le bénéficiaire de l'accueil logé dans une structure d'accueil gérée par l'Agence ou un partenaire peut introduire un recours en révision contre toute décision lui infligeant une sanction telle que visée à l'article 45, 4°, 5° ou 6°, ainsi que contre toute décision relative à l'accompagnement médical telle que visée à l'article 25, § 5, de la présente loi.

Le recours contre une sanction visée à l'article 45, 4°, 5° ou 6° est introduit auprès du directeur général de l'Agence, auprès de la personne désignée par le partenaire et agréée par l'Agence, ou auprès du Conseil de l'aide sociale lorsqu'il s'agit d'une structure visée à l'article 64 de la présente loi, par simple courrier dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la notification au bénéficiaire de l'accueil de la décision visée à l'alinéa 1er. Le bénéficiaire transmet immédiatement une copie du recours à la structure d'accueil.

Le recours doit être introduit dans une des langues nationales ou en anglais.

Tout recours contre une décision relative à l'accompagnement médical telle que visée à l'article 25, § 5 de la présente loi, est introduit auprès du directeur général de l'Agence ou auprès du Conseil de l'aide sociale lorsqu'il s'agit d'une structure visée à l'article 64 de la présente loi.

Le directeur général, la personne désignée par le partenaire ou le Conseil de l'aide sociale, confirme, annule ou revoit la décision dans les 30 jours à compter de l'introduction du recours en révision. Pour le recours relatif à l'accompagnement médical et introduit auprès du directeur général de l'Agence l'avis préalable d'un médecin est requis.

Le directeur général, la personne désignée par le partenaire, ou le Conseil de l'aide sociale, peut, s'il l'estime nécessaire, suspendre la décision attaquée pendant l'examen du recours.

Le directeur général, la personne désignée par le partenaire, ou le Conseil de l'aide sociale, entend, s'il l'estime nécessaire, les personnes concernées par le recours.

Le directeur général, la personne désignée par le partenaire, ou le Conseil de l'aide sociale, motive sa décision.

Si le directeur général, la personne désignée par le partenaire, ou le Conseil de l'aide sociale confirme ou revoit la décision attaquée, ou en cas d'absence d'une décision relative au recours dans le délai préscrit, le bénéficiaire de l'accueil peut introduire un recours devant le Tribunal du Travail du lieu de la structure d'accueil. Sous peine de déchéance ce recours doit être introduit dans un délai de trois mois à compter de la notification de la décision du directeur général, de la personne désignée par le partenaire, ou du Conseil de l'aide sociale, ou à compter de l'expiration du délai prescrit.

De beslissing om een sanctie op te leggen wordt op een objectieve en onpartijdige wijze genomen en maakt het voorwerp uit van een motivering.

In geen geval kan de uitvoering van een sanctie de volledige opheffing van de materiële hulp die krachtens de huidige wet toegekend wordt tot gevolg hebben, noch de vermindering van de toegang tot de medische begeleiding.

De Koning bepaalt de procedureregels die van toepassing zijn op de behandeling van de sancties.

HOOFDSTUK III. — *Klachten en Beroep*

Art. 46. De begunstigde van de opvang wendt zich tot de directeur of de verantwoordelijke van de opvangstructuur ingeval hij klachten heeft met betrekking tot :

— de levensomstandigheden in de opvangstructuur

— de toepassing van het huishoudelijk reglement bedoeld in artikel 19 van deze wet.

Ingeval de klacht niet behandeld wordt binnen een termijn van 7 dagen na het bekendmaken van de klacht, kan de begunstigde van de opvang de klacht schriftelijk voorleggen aan de directeur-generaal van het Agentschap, of aan de door de partner aangewezen en door het Agentschap erkende persoon. De directeur-generaal van het Agentschap of de door de partner aangewezen persoon antwoordt op deze klacht binnen de 30 dagen.

De Koning bepaalt de procedureregels die van toepassing zijn op de behandeling van de klachten.

Art. 47. § 1. De begunstigde van de opvang gehuisvest in een opvangstructuur beheerd door het Agentschap of een partner kan een beroep tot herziening instellen tegen elke beslissing die hem een in artikel 45, 4°, 5° of 6°, opgesomde sanctie oplegt, alsook tegen elke beslissing met betrekking tot de medische begeleiding, zoals bedoeld in artikel 25, § 5, van deze wet.

Het beroep tegen een in artikel 45, 4°, 5° of 6°, bedoelde sanctie wordt ingesteld bij de directeur-generaal van het Agentschap, bij de door de partner aangewezen en door het Agentschap erkende persoon, of bij de O.C.M.W.-Raad ingeval van een structuur bedoeld in artikel 64 van deze wet, per gewone post binnen een termijn van vijf werkdagen te rekenen vanaf de betekening aan de begunstigde van de opvang van de beslissing bedoeld in het eerste lid. De begunstigde van de opvang bezorgt onmiddellijk aan de opvangstructuur een kopie van het beroep.

Het beroep moet ingediend worden in één van de landstalen of in het Engels.

Elk beroep tegen een beslissing met betrekking tot de medische begeleiding zoals bedoeld in artikel 25, § 5 van deze wet wordt ingediend bij de directeur-generaal van het Agentschap of bij de O.C.M.W.-Raad ingeval van een structuur bedoeld in artikel 64 van deze wet.

De directeur-generaal, de door de partner aangewezen persoon of de O.C.M.W.-Raad bevestigt, vernietigt of herziet de beslissing binnen de 30 dagen te rekenen vanaf de indiening van het beroep tot herziening. Voor het beroep dat betrekking heeft op de medische begeleiding, en dat wordt ingediend bij de directeur-generaal van het Agentschap, is het voorafgaand advies van een arts vereist.

De directeur-generaal, de door de partner aangewezen persoon, of de O.C.M.W.-Raad kan, indien hij dit nodig acht, de aangevochten beslissing opschorten tijdens de behandeling van het beroep.

De directeur-generaal, de door de partner aangewezen persoon, of de O.C.M.W.-Raad hoort, indien hij dit nodig acht, de bij het beroep betrokken personen.

De directeur-generaal, de door de partner aangewezen persoon, of de O.C.M.W.-Raad motiveert zijn beslissing.

Indien de directeur-generaal, de door de partner aangewezen persoon, of de O.C.M.W.-Raad de aangevochten beslissing bevestigt of herziet, of bij afwezigheid van beslissing aangaande het beroep binnen de voorgeschreven termijn, kan de begunstigde van de opvang hiertegen een beroep indienen bij de Arbeidsrechtbank van de plaats van de opvangstructuur. Op straffe van verval dient dit beroep ingediend te worden binnen een termijn van 3 maanden te rekenen vanaf de betekening van de beslissing van de directeur-generaal, de door de partner aangewezen persoon, of de O.C.M.W.-Raad, of vanaf het verstrijken van de voorgeschreven termijn.

Art. 48. L'Agence présente au ministre chaque année un rapport relatif aux plaintes et aux recours.

TITRE IV. — Des membres du personnel des structures d'accueil

Art. 49. Sans préjudice de l'article 458 du Code pénal, les membres du personnel des structures d'accueil sont tenus par un devoir de confidentialité. Celui-ci s'applique notamment aux informations portées à la connaissance d'un membre du personnel de la structure d'accueil par tout bénéficiaire de l'accueil accueilli en son sein et aux initiatives qu'un membre du personnel de la structure d'accueil entreprend dans le cadre des missions confiées à ladite structure d'accueil.

Art. 50. Les membres du personnel des structures d'accueil sont soumis à un code de déontologie arrêté par le ministre et faisant partie du règlement du travail.

Le code de déontologie visé à l'alinéa 1er garantit notamment le respect du principe de non-discrimination, de la correspondance du bénéficiaire de l'accueil, de ses convictions philosophiques, religieuses ou politiques, de son droit à la vie privée et familiale ainsi que de son droit à la liberté d'expression. Il contient également des règles relatives à l'objet et aux missions du travail au sein de la structure d'accueil, à la nature des relations entre les membres du personnel des structures d'accueil et le bénéficiaire de l'accueil ainsi qu'au respect du devoir de confidentialité.

Art. 51. L'Agence ou le partenaire organise un cycle de formation pluridisciplinaire et continue à destination des membres du personnel des structures d'accueil.

TITRE V. — Intégration des structures d'accueil communautaires dans l'environnement local et subsides aux communes

Art. 52. A l'exception des structures visées à l'article 64, les structures d'accueil communautaires organisent des initiatives de quartier au moyen de subventions octroyées par l'Agence.

Par initiative de quartier, on entend l'action visant à l'intégration de la structure communautaire dans son environnement et à la création d'une perception positive de l'accueil des demandeurs d'asile au sein de la société.

Des subventions sont octroyées aux structures d'accueil communautaires en vue de la réalisation des objectifs suivants :

1° intégrer la structure d'accueil communautaire dans son environnement local;

2° fournir une information correcte sur le fonctionnement de la structure d'accueil communautaire;

3° promouvoir des actions de sensibilisation relatives à l'accueil des demandeurs d'asile.

Le montant de ces subventions est composé d'un montant fixe auquel est ajouté le montant obtenu sur la base du calcul du nombre de places d'accueil au sein de la structure d'accueil communautaire.

Art. 53. Le ministre octroie un subside annuel aux communes sur le territoire desquelles une structure d'accueil communautaire est située.

Ce subside a pour but de couvrir les frais suivants :

1° les frais de personnel directement liés au suivi administratif de la structure d'accueil communautaire;

2° les frais de fonctionnement directement ou indirectement liés au suivi administratif de la structure d'accueil communautaire; les frais indirects étant justifiés par une clé de répartition;

3° les initiatives communales qui promeuvent l'intégration de la structure d'accueil communautaire dans la commune.

Le ministre détermine au début de l'année le subside dû aux communes pour l'année précédente. Le montant du subside est fixé forfaitairement par an et par place d'accueil effective. Afin de tenir compte des fluctuations dans le nombre de places d'accueil disponibles pendant cette période, pour chaque structure d'accueil communautaire, ce nombre est déterminé le premier jour de chaque mois. Une diminution temporaire, pour cause de transformations ou d'aménagements, ne sera pas prise en considération.

Art. 48. Het Agentschap stelt aan de minister jaarlijks een verslag voor met betrekking tot de klachten en de beroepen.

TITEL IV. — Personeelsleden van de opvangstructuren

Art. 49. Onverminderd artikel 458 van het Strafwetboek, zijn de personeelsleden van de opvangstructuren gebonden door een geheimhoudingsplicht. Deze is met name van toepassing op de informatie die aan een personeelslid van de opvangstructuur verstrekt wordt door elke begunstigde van de opvang die in deze opvangstructuur opgevangen wordt en op de initiatieven die een personeelslid van de opvangstructuur neemt in het kader van de taken die aan de genoemde opvangstructuur zijn toevertrouwd.

Art. 50. De personeelsleden van de opvangstructuren zijn onderworpen aan een deontologische code die door de minister is vastgelegd en die deel uitmaakt van het arbeidsreglement.

De deontologische code bedoeld in het eerste lid waarborgt met name de eerbiediging van het non-discriminatiebeginsel, van de briefwisseling van de begunstigde van de opvang, van zijn filosofische, godsdienstige of politieke overtuiging, zijn recht op een privé- en een gezinsleven en zijn recht op vrije meningsuiting. De code bevat eveneens regels met betrekking tot het voorwerp en de taken van een arbeidsbetrekking in de opvangstructuur, de aard van de relaties tussen de personeelsleden van de opvangstructuren en de begunstigde van de opvang alsook de eerbiediging van de geheimhoudingsplicht.

Art. 51. Het Agentschap of de partner organiseert een multidisciplinaire en doorlopende opleidingscyclus die bestemd is voor de personeelsleden van de opvangstructuren.

TITEL V. — Integratie van collectieve opvangstructuren in de lokale omgeving en subsidies aan de gemeenten

Art. 52. Met uitzondering van de structuren bedoeld in artikel 64, organiseren de collectieve opvangstructuren buurtinitiatieven met behulp van subsidies die door het Agentschap toegekend worden.

Onder een buurtinitiatief wordt een activiteit bedoeld die tot doel heeft de collectieve opvangstructuur in de omgeving te integreren en een positief beeld te scheppen van het opvangbeleid voor asielzoekers in de samenleving.

Subsidies worden aan de collectieve opvangstructuren toegekend met het oog op de verwezenlijking van de volgende doelstellingen :

1° integratie van de collectieve opvangstructuur in haar lokale omgeving;

2° correcte informatie verschaffen inzake de werking van de collectieve opvangstructuur;

3° sensibiliseringsacties bevorderen met betrekking tot de opvang van asielzoekers.

Het bedrag van deze subsidies bestaat uit een vast bedrag vermeerderd met het bedrag dat bekomen wordt op basis van de berekening van het aantal opvangplaatsen binnen de collectieve opvangstructuur.

Art. 53. De minister kent een jaarlijkse subsidie toe aan de gemeenten op wiens grondgebied er een collectieve opvangstructuur gelegen is.

Deze subsidie beoogt de volgende kosten te dekken :

1° de personeelskosten die rechtstreeks verband houden met het administratieve beheer van de collectieve opvangstructuur;

2° de werkingskosten die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met het administratieve beheer van de collectieve opvangstructuur; de onrechtstreekse kosten worden aan de hand van een verdelingssleutel verantwoord;

3° de gemeentelijke initiatieven die de integratie van de collectieve opvangstructuur binnen de gemeente bevorderen.

De minister bepaalt in het begin van het jaar de subsidie die aan de gemeenten verschuldigd is voor het voorbije jaar. Het bedrag van de subsidie wordt forfaitair per jaar en per effectieve opvangplaats bepaald. Ten einde rekening te houden met de schommelingen in het aantal plaatsen die gedurende deze periode beschikbaar zijn voor elke collectieve opvangstructuur, wordt dit aantal de eerste dag van elke maand bepaald. Met een tijdelijke vermindering, om reden van verbouwingen of inrichting, wordt geen rekening gehouden.

TITRE VI. — Programme de retour volontaire dans l'Etat d'origine ou dans un Etat tiers

Art. 54. L'Agence veille à ce que le bénéficiaire de l'accueil ait accès à un programme de retour volontaire dans son pays d'origine ou dans un pays tiers.

Ce programme ainsi que le cadre dans lequel il s'opère sont définis par le Roi. Il consiste notamment en des modules de formations adaptés ainsi que la prise en charge des frais de voyage et, le cas échéant, d'un accompagnement à la réinsertion dans l'Etat d'origine ou dans un Etat tiers.

A cette fin, l'Agence peut conclure des conventions avec des tiers.

LIVRE IV. — L'AGENCE FEDERALE POUR L'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

TITRE Ier. — Statut, missions et compétences

Art. 55. Il est créé, sous la dénomination «Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile», un organisme public doté de la personnalité juridique, classé dans la catégorie A telle que visée dans la loi du 16 mars 1954 relative au contrôle de certains organismes d'intérêt public.

Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, la structure, l'organisation et le fonctionnement de l'Agence. L'Agence peut, pour tous ses besoins en personnel en vue d'accomplir les missions qui lui ont été attribuées, engager du personnel par contrat de travail.

Art. 56. § 1er. L'Agence a notamment pour mission d'assurer l'organisation, la gestion et le contrôle de la qualité de l'aide matérielle octroyée aux bénéficiaires de l'accueil.

Elle peut octroyer des subventions en relation avec ses missions.

§ 2. Dans le cadre des missions visées au § 1er, l'Agence exerce les compétences suivantes :

1° l'octroi de l'aide matérielle aux bénéficiaires de l'accueil au sein des structures d'accueil communautaires qu'elle gère;

2° le contrôle de l'exécution des conventions relatives à l'octroi de l'aide matérielle aux bénéficiaires de l'accueil avec les partenaires, conclues conformément à l'article 64;

3° la désignation, la modification et la suppression du lieu obligatoire d'inscription, conformément au Livre II;

4° l'organisation du paiement d'une allocation journalière et de la prestation de services communautaires conformément à l'article 34.

Art. 57. Conformément à l'article 43, l'Agence veille à assurer la continuité de l'accueil lors de la transition de l'aide matérielle octroyée au demandeur d'asile vers l'aide sociale octroyée par les centres publics d'action sociale.

Art. 58. L'Agence est en outre chargée de la coordination du retour volontaire, tant des bénéficiaires de l'accueil que des autres étrangers.

Art. 59. L'Agence est chargée de l'octroi de l'aide matérielle aux mineurs non accompagnés dans le cadre de la phase d'observation et d'orientation.

Art. 60. L'Agence est chargée de l'octroi de l'aide matérielle aux mineurs séjournant avec leurs parents illégalement sur le territoire et dont l'état de besoin a été constaté par un centre public d'action sociale, lorsque les parents ne sont pas en mesure d'assumer leur devoir d'entretien.

Cette aide matérielle est octroyée dans les structures d'accueil gérées par l'Agence.

Le Roi détermine les modalités d'octroi de cette aide matérielle.

Art. 61. L'Agence est l'autorité responsable pour le Fonds européen des réfugiés.

TITEL VI. — Programma voor vrijwillige terugkeer naar het land van herkomst of naar een derde land

Art. 54. Het Agentschap ziet erop toe dat de begunstigde van de opvang, toegang krijgt tot een programma voor vrijwillige terugkeer naar zijn land van herkomst of naar een derde land.

Dit programma evenals het kader waarbinnen het uitgevoerd wordt, worden vastgelegd door de Koning. Het bestaat onder meer uit aangepaste opleidingsmodules evenals uit de tenlasteneming van de reiskosten en, desgevallend, uit een begeleiding bij de herintegratie in het land van herkomst of een derde land.

Met het oog hierop kan het Agentschap overeenkomsten afsluiten met derden.

BOEK IV. — FEDERAAL AGENTSCHAP VOOR DE OPVANG VAN ASIELZOEKERS

TITEL I. — Statuut, taken en bevoegdheden

Art. 55. Onder de naam «Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers» werd een overheidsinstelling met rechtspersoonlijkheid opgericht, die ingedeeld is bij categorie A zoals bedoeld in de wet van 16 maart 1954 betreffende de controle op sommige instellingen van openbaar nut.

De Koning bepaalt bij besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad de structuur, de organisatie en de werking van het Agentschap. Het Agentschap kan door middel van een arbeidsovereenkomst personeelsleden aanwerven om te voorzien in al zijn personeelsbehoeften met het oog op de uitvoering van de taken die het toegewezen heeft gekregen.

Art. 56. § 1. Het Agentschap heeft onder meer de taak om de organisatie, het beheer en de kwaliteitscontrole van de materiële hulp, toegekend aan de begunstigden van de opvang, te verzekeren.

Het mag subsidies toekennen in verband met zijn opdrachten.

§ 2. In het kader van de in § 1 bedoelde taken, oefent het Agentschap de volgende bevoegdheden uit :

1° de toekenning van de materiële hulp aan de begunstigden van de opvang in de collectieve opvangstructuren die het beheert;

2° de controle van de uitvoering van de overeenkomsten afgesloten met de partners overeenkomstig artikel 64 betreffende de toekenning van de materiële hulp aan de begunstigden van de opvang;

3° de toewijzing, de wijziging en de opheffing van de verplichte plaats van inschrijving overeenkomstig Boek II;

4° de organisatie van de betaling van een dagvergoeding en de prestatie van gemeenschapsdiensten overeenkomstig artikel 34.

Art. 57. Overeenkomstig artikel 43 ziet het Agentschap toe op het verzekeren van de continuïteit van de opvang bij de overschakeling van de materiële hulp die aan de asielzoeker verleend wordt naar de maatschappelijke dienstverlening die door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn wordt verstrekt.

Art. 58. Verder is het Agentschap belast met de coördinatie van de vrijwillige terugkeer, zowel van de begunstigden van de opvang als van andere vreemdelingen.

Art. 59. Het Agentschap is belast met de toekenning van de materiële hulp aan niet-begeleide minderjarigen in het kader van de observatie- en oriënteringsfase.

Art. 60. Het Agentschap is belast met de toekenning van de materiële hulp aan minderjarigen die illegaal met hun ouders op het grondgebied verblijven en van wie de staat van behoeftigheid door een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn is vastgesteld, wanneer de ouders niet in staat zijn om hun onderhoudsplicht na te komen.

Deze materiële hulp wordt toegekend binnen de opvangstructuren die door het Agentschap worden beheerd.

De Koning bepaalt de nadere regels van de toekenning van deze materiële hulp.

Art. 61. Het Agentschap is de verantwoordelijke instantie voor het Europees Vluchtelingenfonds.

TITRE II. — Des partenaires et du contrôle de la qualité de l'accueil

Art. 62. L'Agence peut confier à des partenaires la mission d'octroyer aux bénéficiaires de l'accueil le bénéfice de l'aide matérielle telle que décrite dans la présente loi. Ces partenaires sont notamment la Croix-Rouge de Belgique, les autres autorités, les pouvoirs publics et les associations.

A cette fin, l'Agence conclut des conventions.

Art. 63. Au début de chaque année civile, si la convention visée à l'article précédent n'est pas dénoncée et sous réserve d'autres réglementations ou dispositions spécifiques conventionnelles, la Croix-Rouge de Belgique ou les autres autorités, pouvoirs publics et associations visés à l'article précédent, ont droit au paiement d'une avance correspondant au moins au quart du montant auquel ils ont eu droit l'année précédente. Cette avance sera payée au plus tard le 31 mars.

Art. 64. Des structures d'accueil communautaires ou individuelles peuvent être organisées par les centres publics d'action sociale, en vue d'y octroyer l'aide matérielle au bénéficiaire de l'accueil. Ces structures d'accueil, désignées initiatives locales d'accueil, font l'objet d'une convention conclue entre le centre public d'action sociale et l'Agence.

Le Roi définit le cadre relatif à la création d'une initiative locale d'accueil ainsi que les modalités de subvention par l'Agence.

Art. 65. L'Agence organise une concertation régulière avec les partenaires.

LIVRE V. — DISPOSITIONS FINALES

TITRE Ier. — Dispositions transitoires

Art. 66. Pour les demandeurs d'asile ayant introduit leur demande d'asile avant l'entrée en vigueur de la présente loi, les dispositions de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale en vigueur le jour avant l'entrée en vigueur de la présente loi continuent à s'appliquer.

Par dérogation à l'alinéa 1er, sont toutefois directement applicables, dès l'entrée en vigueur de la présente loi, aux demandeurs d'asile visés à l'alinéa précédent, les dispositions du Livre III, à l'exception du Titre II, les dispositions du Livre IV et les articles 69 et 70 de la présente loi.

Art. 67. Un an après l'entrée en vigueur de la présente loi, le gouvernement procède à une évaluation de la loi et fait rapport aux Chambres législatives.

TITRE II. — Dispositions modificatives

Art. 68. A l'article 57, § 2, 2°, alinéa 6, de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, les mots « un mois » sont remplacés par « celui qui est fixé à l'article 7, 4°, de la loi du X sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers ».

Art. 69. L'article 57*ter*, alinéas 1er et 2, de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale est modifié comme suit :

« L'aide sociale n'est pas due par le centre lorsque l'étranger enjoint de s'inscrire en un lieu déterminé en application de l'article 11, § 1er, de la loi du X sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers bénéficie de l'aide matérielle au sein d'une structure d'accueil chargée de lui assurer l'aide nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine.

Par dérogation à l'article 57, § 1er, le demandeur d'asile auquel a été désigné comme lieu obligatoire d'inscription en application de l'article 11, § 1er, de la loi du X sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers, une structure d'accueil gérée par l'Agence ou par un partenaire de celle-ci ne peut obtenir l'aide sociale que dans cette structure d'accueil, conformément à la loi du X sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers ».

TITEL II. — Partners en controle van de kwaliteit van de opvang

Art. 62. Het Agentschap kan aan partners de taak toevertrouwen om aan begunstigden van de opvang materiële hulp te verstrekken zoals voorzien in deze wet. Deze partners zijn met name het Rode Kruis van België, de andere overheden, de openbare besturen en de verenigingen.

Met het oog hierop sluit het Agentschap overeenkomsten af.

Art. 63. Indien de overeenkomst zoals bedoeld in voorafgaand artikel niet is opgezegd en onder voorbehoud van andere reglementen of specifieke bepalingen in de overeenkomsten, hebben het Rode Kruis van België of de andere overheden, de openbare besturen en de verenigingen bedoeld in voorgaand artikel, bij het begin van elk kalenderjaar recht op de betaling van een voorschot ten bedrage van minstens een kwart van het bedrag waarop ze het vorige jaar recht hadden. Dit voorschot dient uiterlijk op 31 maart betaald te zijn.

Art. 64. De openbare centra voor maatschappelijk welzijn kunnen individuele of collectieve opvangstructuren organiseren om materiële hulp te verlenen aan de begunstigde van de opvang. Deze opvangstructuren, genaamd lokale opvanginitiatieven, maken het voorwerp uit van een overeenkomst tussen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en het Agentschap.

De Koning bepaalt het kader voor de oprichting van een lokaal opvanginitiatief, evenals de nadere regels van de subsidiëring door het Agentschap.

Art. 65. Het Agentschap organiseert een regelmatig overleg met de partners.

BOEK V. — Slotbepalingen

Titel I. — Overgangsbepalingen

Art. 66. Voor de asielzoekers die hun asielaanvraag ingediend hebben vóór de inwerkingtreding van deze wet blijven de bepalingen van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen en van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, die van kracht waren de dag vóór de inwerkingtreding van onderhavige wet, van toepassing.

In afwijking van het eerste lid zijn de bepalingen van Boek III, uitgezonderd Titel II, de bepalingen van Boek IV en de artikelen 69 en 70 echter onmiddellijk van toepassing op de asielzoekers bedoeld in het vorig lid vanaf de inwerkingtreding van onderhavige wet.

Art. 67. Een jaar na de inwerkingtreding van deze wet voert de regering een evaluatie uit met betrekking tot de toepassing ervan en brengt verslag uit bij de Wetgevende Kamers.

TITEL II. — Wijzigingsbepalingen

Art. 68. In artikel 57, § 2, 2°, zesde lid van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn worden de woorden «een maand» vervangen door « de termijn welke door artikel 7, 4°, van de wet van X betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen ».

Art. 69. Artikel 57*ter*, eerste en tweede lid van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn wordt als volgt gewijzigd :

« De maatschappelijke dienstverlening is niet door het centrum verschuldigd indien een vreemdeling die gehouden is zich in te schrijven in een welbepaalde plaats overeenkomstig artikel 11, § 1 van de wet van X betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen, materiële hulp ontvangt van een opvangstructuur die belast is met het verlenen van de noodzakelijke dienstverlening om een menswaardig leven te kunnen leiden.

In afwijking van artikel 57, § 1 kan een asielzoeker aan wie in toepassing van artikel 11, § 1 van de wet van X betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen als verplichte plaats van inschrijving een opvangstructuur is aangewezen die beheerd wordt door het Agentschap of één van zijn partners, slechts in deze opvangstructuur gebruik maken van de maatschappelijke dienstverlening overeenkomstig de wet van X betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen ».

TITRE III. — Dispositions abrogatoires

Art. 70. Lors de l'entrée en vigueur de la présente loi son abrogés dans la loi programme du 19 juillet 2001, modifié par les lois programmes du 22 décembre 2003 et 27 décembre 2004 :

1° l'article 60;

2° les articles 62 à 64;

3° l'article 65, § 3.

Art. 71. L'article 57*ter*, alinéa 3, de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale est abrogé.

Art. 72. L'article 57*ter* 1, de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale est abrogé.

Art. 73. L'article 54, §§ 1er et 3, de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers est abrogé.

TITRE IV. — Entrée en vigueur

Art. 74. Le Roi détermine la date d'entrée en vigueur des dispositions de la présente loi.

Promulguons la présente loi, ordonnons qu'elle soit revêtue du sceau de l'Etat et publiée par le *Moniteur belge*.

Donné à Bruxelles, le 12 janvier 2007.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre de l'Intégration sociale,
C. DUPONT

Scellé du sceau de l'Etat :

La Ministre de la Justice,
Mme L. ONKELINX

Note

(1) *Session 2005-2006.*

Chambre des représentants :

Documents parlementaires. — Projet de loi, n° 51-2565/001. — Amendements, n° 51-2565/002 et 003. — Rapport, n° 51-2565/004. — Texte adopté par la commission (art. 78 de la Constitution), n° 51-2565/005. — Texte adopté par la commission (art. 77 de la Constitution), n° 51-2565/006. — Amendement, n° 51-2565/007. — Texte adopté en séance plénière et transmis au Sénat (art. 77 de la Constitution), n° 51-2565/008.

Session 2006-2007.

Sénat :

Documents parlementaires. — Projet transmis par la Chambre des représentants, n° 3-1938/1. — Projet non évoqué par le Sénat.

TITEL III. — Opheffingsbepalingen

Art. 70. Vanaf de inwerkingtreding van deze wet worden opgeheven in de programmawet van 19 juli 2001, gewijzigd bij de programmawetten van 22 december 2003 en 27 december 2004 :

1° artikel 60;

2° de artikelen 62 tot 64;

3° artikel 65, § 3.

Art. 71. Artikel 57*ter*, derde lid van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn wordt opgeheven.

Art. 72. Artikel 57*ter* 1, van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn wordt opgeheven.

Art. 73. Artikel 54, §§ 1 en 3, van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen wordt opgeheven.

TITEL IV. — Inwerkingtreding

Art. 74. De Koning bepaalt de datum van de inwerkingtreding van de bepalingen van deze wet.

Kondigen deze wet af, bevelen dat zij met 's Lands zegel zal worden bekleed en door het *Belgisch Staatsblad* zal worden bekendgemaakt.

Gegeven te Brussel, 12 januari 2007.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Maatschappelijke Integratie,
C. DUPONT

Met 's Lands zegel gezegeld :

De Minister van Justitie,
Mevr. L. ONKELINX

Nota

(1) *Zitting 2005-2006.*

Kamer van volksvertegenwoordigers :

Parlementaire stukken. — Wetsontwerp, nr. 51-2565/001. — Amendementen, nr. 51-2565/002 en 003. — Verslag, nr. 51-2565/004. — Tekst aangenomen door de commissie (art. 78 van de Grondwet), 51-2565/005. — Tekst aangenomen door de commissie (art. 77 van de Grondwet), 51-2565/006. — Amendement, nr. 51-2565/007. — Tekst aangenomen in plenaire vergadering en overgezonden aan de Senaat (art. 77 van de Grondwet), nr. 51-2565/008.

Zitting 2006-2007.

Senaat :

Parlementaire stukken. — Onderwerp overgezonden door de Kamer van volksvertegenwoordigers, nr. 3-1938/1. — Ontwerp niet geëvoceerd door de Senaat.

SERVICE PUBLIC FEDERAL DE PROGRAMMATION INTEGRATION SOCIALE, LUTTE CONTRE LA PAUVRETE ET ECONOMIE SOCIALE

F. 2007 — 2317 (2007 — 1799) [C – 2007/02096]

12 JANVIER 2007. — Loi sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers. — Erratum

Au *Moniteur belge* n° 134 du 7 mai 2007, première édition, il y a lieu d'apporter la modification suivante :

A la page 24039, il y a lieu de lire :

« Art. 68. A l'article 57, § 2, 2°, alinéa 6, de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, les mots « un mois » sont remplacés par « celui qui est fixé à l'article 7, 4°, de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers. » au lieu de :

« Art. 68. A l'article 57, § 2, 2°, alinéa 6, de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, les mots « un mois » sont remplacés par « celui qui est fixé à l'article 7, 4°, de la loi du X sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers. »

Au *Moniteur belge* n° 134 du 7 mai 2007, première édition, il y a lieu d'apporter la modification suivante :

A la page 24039, il y a lieu de lire :

« Art. 69. L'article 57*ter*, alinéas 1er et 2, de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale est modifié comme suit :

« L'aide sociale n'est pas due par le centre lorsque l'étranger enjoint de s'inscrire en un lieu déterminé en application de l'article 11, § 1er, de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers bénéficie de l'aide matérielle au sein d'une structure d'accueil chargée de lui assurer l'aide nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine.

Par dérogation à l'article 57, § 1er, le demandeur d'asile auquel a été désigné comme lieu obligatoire d'inscription en application de l'article 11, § 1er, de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers, une structure d'accueil gérée par l'Agence ou par un partenaire de celle-ci ne peut obtenir l'aide sociale que dans cette structure d'accueil, conformément à la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs et de certaines autres catégories d'étrangers. » au lieu de :

« Art. 69. L'article 57*ter*, alinéas 1er et 2, de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale est modifié comme suit :

« L'aide sociale n'est pas due par le centre lorsque l'étranger enjoint de s'inscrire en un lieu déterminé en application de l'article 11, § 1er, de la loi du X sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers bénéficie de l'aide matérielle au sein d'une structure d'accueil chargée de lui assurer l'aide nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine.

Par dérogation à l'article 57, § 1er, le demandeur d'asile auquel a été désigné comme lieu obligatoire d'inscription en application de l'article 11, § 1er, de la loi du X sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers, une structure d'accueil gérée par l'Agence ou par un partenaire de celle-ci ne peut obtenir l'aide sociale que dans cette structure d'accueil, conformément à la loi du X sur l'accueil des demandeurs et de certaines autres catégories d'étrangers. »

PROGRAMMATORISCHE FEDERALE OVERHEIDSDIENST MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, ARMOEDEBESTRIJDING EN SOCIALE ECONOMIE

N. 2007 — 2317 (2007 — 1799) [C – 2007/02096]

12 JANUARI 2007. — Wet betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen. — Erratum

In het *Belgisch Staatsblad* nr. 134 van 7 mei 2007, eerste editie, moet de volgende wijziging aangebracht worden :

Op pagina 24039 :

« Art. 68. In artikel 57, § 2, 2°, zesde lid van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn worden de woorden « een maand » vervangen door « de termijn welke vastgelegd is door artikel 7, 4°, van de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen. » lezen in plaats van :

« Art. 68. In artikel 57, § 2, 2°, zesde lid van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn worden de woorden « een maand » vervangen door « de termijn welke door artikel 7, 4°, van de wet van X betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen. »

In het *Belgisch Staatsblad* nr. 134 van 7 mei 2007, eerste editie, moet de volgende wijziging aangebracht worden :

Op pagina 24039 :

« Art. 69. Artikel 57*ter*, eerste en tweede lid van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn wordt als volgt gewijzigd :

« De maatschappelijke dienstverlening is niet door het centrum verschuldigd indien een vreemdeling die gehouden is zich in te schrijven in een welbepaalde plaats overeenkomstig artikel 11, § 1 van de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen, materiële hulp ontvangt van een opvangstructuur die belast is met het verlenen van de noodzakelijke dienstverlening om een menswaardig leven te kunnen leiden.

In afwijking van artikel 57, § 1 kan een asielzoeker aan wie in toepassing van artikel 11, § 1 van de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen als verplichte plaats van inschrijving een opvangstructuur is aangewezen die beheerd wordt door het Agentschap of één van zijn partners, slechts in deze opvangstructuur gebruik maken van de maatschappelijke dienstverlening overeenkomstig de wet van 12 januari 2007 betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen. » lezen in plaats van :

« Art. 69. Artikel 57*ter*, eerste en tweede lid van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn wordt als volgt gewijzigd :

« De maatschappelijke dienstverlening is niet door het centrum verschuldigd indien een vreemdeling die gehouden is zich in te schrijven in een welbepaalde plaats overeenkomstig artikel 11, § 1 van de wet van X betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen, materiële hulp ontvangt van een opvangstructuur die belast is met het verlenen van de noodzakelijke dienstverlening om een menswaardig leven te kunnen leiden.

In afwijking van artikel 57, § 1 kan een asielzoeker aan wie in toepassing van artikel 11, § 1 van de wet van X betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen als verplichte plaats van inschrijving een opvangstructuur is aangewezen die beheerd wordt door het Agentschap of één van zijn partners, slechts in deze opvangstructuur gebruik maken van de maatschappelijke dienstverlening overeenkomstig de wet van X betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen. »

Annexe III : Les normes de bonne conduite administrative

Application conforme des règles de droit

L'administration agit en conformité avec les normes légales et réglementaires de portée générale et abstraite et dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

Lorsque la règle n'est pas claire, l'administration veille à l'appliquer dans un sens conforme à l'esprit de la loi ou au sens qui lui est habituellement reconnu par la jurisprudence et la doctrine.

L'administration se doit également de respecter ses propres circulaires et instructions administratives pour autant qu'elles ne soient pas contraires aux dispositions légales et réglementaires.

Egalité

L'administration veille à respecter l'égalité de traitement entre les administrés et ne peut créer des distinctions illicites entre eux.

Les administrés se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière. Les administrés se trouvant dans des situations différentes bénéficient de traitements différents. La situation s'apprécie au regard de la mesure envisagée.

Une différence de traitement peut être établie entre des catégories de personnes pour autant qu'elle repose sur un critère objectif et qu'elle soit raisonnablement justifiée compte tenu du but et des effets de la mesure critiquée. L'égalité n'est pas respectée lorsqu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité entre les moyens employés et le but visé.

Impartialité

L'administration ne peut pas favoriser une partie aux dépens de l'autre pour quelle que raison que ce soit. Cette impartialité suppose l'objectivité dans le traitement du dossier et implique l'absence d'intérêt - et même, d'apparence d'intérêt - de l'administrateur actif dans la situation réglée.

Le traitement du dossier par l'administration ne peut pas être guidé par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux, par des pressions extérieures, par des convictions religieuses, philosophiques ou politiques ; un fonctionnaire ne peut pas prendre part à une décision dans laquelle lui, ou un de ses proches, a des intérêts ou pourrait être perçu comme en ayant ; un fonctionnaire ne peut pas examiner un recours contre une décision s'il a contribué à prendre cette décision.

L'administration évite que sa décision soit influencée par les inconvénients que celle-ci pourrait engendrer dans le chef de l'une des parties.

Raisonnable et proportionnalité

L'administration s'assure que sa décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Le principe du raisonnable est enfreint lorsque l'administration a usé de sa liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision de l'administration peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quel autre fonctionnaire normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances.

Pour respecter le principe de proportionnalité, le fonctionnaire normalement diligent veille à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse à la fois des intérêts de l'administré et des objectifs d'intérêt général poursuivi par son administration.

Lorsque l'application qui est faite par l'administration de la règle ou la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour l'administré, l'administration met tout en œuvre pour remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès de pouvoir.

Sécurité juridique

La sécurité juridique implique que les administrés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable. Les citoyens doivent pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent. Ils doivent également pouvoir compter sur une certaine permanence de la réglementation et des pratiques administratives.

Pour préserver la sécurité juridique, l'administration s'efforce notamment de rassurer les administrés au sujet de règles qui leur sont applicables dans un délai raisonnable.

Par application du principe de sécurité juridique, le citoyen ne peut être tenu d'observer des règles qui ne font pas l'objet d'une publicité, ou qui font l'objet d'une publicité tardive, ou des décisions à portée individuelle qui ne leur ont pas été notifiées.

La sécurité juridique implique l'interdiction de l'application rétroactive des dispositions légales et réglementaires.

La sécurité juridique offre des garanties de traitement égal et impartial et restreint dès lors la liberté administrative et bannit l'arbitraire.

Confiance légitime

L'administration honore les attentes légitimes que son attitude constante, ses promesses ou ses décisions antérieures ont suscitées chez le citoyen.

L'attente suscitée doit être légitime. Sauf exceptions, la confiance légitime ne se déduit pas du mutisme de l'administration.

Droit d'être entendu

Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en causes, même quand ce droit n'a pas expressément été prévu par la loi ou lorsque la loi n'impose pas à l'administration d'entendre l'administré préalablement à la décision qu'elle compte prendre. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.

Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts du citoyen et ceux de l'administration : le citoyen en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Délai raisonnable

Toute demande doit être traitée par l'administration dans un délai raisonnable.

Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour le citoyen d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.

En l'absence de délai légal, la « Charte pour une administration à l'écoute des usagers » doit servir de ligne directrice à l'administration : lorsque l'administration n'est pas en mesure de répondre à une demande dans un délai de trois semaines, elle doit en informer la personne intéressée par l'envoi d'un accusé de réception et lui indiquer un délai approximatif de réponse. Elle doit s'efforcer de prendre sa décision dans un délai de quatre mois, voire huit mois en cas de dossier particulièrement complexe.

Gestion consciencieuse

Toute administration doit agir et prendre ses décisions de manière consciencieuse. Cela implique tout d'abord qu'elle doit s'informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause. L'administration doit disposer de toutes les données juridiques et factuelles nécessaires lors de la prise de décision.

Dans la prise de décision l'administration doit s'attacher aux faits vérifiables, prendre en compte les dispositions applicables et tous les éléments pertinents dans le dossier, et écarter ceux qui ne le sont pas.

Le principe de précaution fait partie intégrante de l'exigence de gestion consciencieuse.

Coordination efficace

Les services publics doivent collaborer entre eux de manière efficace. Au sein d'un même service public, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange d'informations optimal. Le citoyen ne peut être invité à produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.

Lorsque différentes administrations doivent collaborer, la coordination efficace passe par l'harmonisation des procédures et par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

Motivation adéquate

Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs qui doivent être acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

Les administrés doivent comprendre les raisons pour lesquelles ils reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de l'administré.

Information active

L'administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la loi.

L'information active cadre dans la mission de l'administration qui consiste à rendre les dispositions légales et réglementaires ainsi que les pratiques administratives, plus accessibles et compréhensibles au public le plus large. Cette information doit être correcte, complète, sans ambiguïté, efficace et actuelle.

L'administration doit utiliser un langage clair et compréhensible, sa communication doit être efficace. Elle doit veiller à utiliser des canaux de communications diversifiés et adéquats pour toucher le plus grand nombre de citoyens concernés.

Information passive

Sauf les exceptions prévues par la loi, lorsque le citoyen demande une information, celle-ci doit lui être fournie.

La demande d'information et sa réponse peuvent être formulées tant de manière écrite qu'orale. Pour autant que la loi l'autorise, l'administration utilise de préférence le moyen et le canal de communication privilégié par le citoyen.

Courtoisie

Lors de ses contacts avec les administrés, outre le respect des règles élémentaires de politesse généralement admises dans notre société, le fonctionnaire veille à conserver un ton professionnel dans son discours et dans ses attitudes, afin de préserver une relation interpersonnelle harmonieuse, respectueuse et empreinte d'humanité.

Le cas échéant, il fait œuvre pédagogique en expliquant les raisons pour lesquelles il ne peut accéder à la demande de son interlocuteur et tâche de l'orienter vers le service compétent. En toute hypothèse, il s'attache à utiliser un langage compréhensible, adapté à la situation et empreint de neutralité.

Si l'administration s'est trompée ou n'a pas agi conformément aux attentes légitimes du citoyen, elle restaure la confiance du citoyen en l'administration en lui présentant des excuses.

Accès approprié

L'administration veille à maximiser l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les citoyens dans un environnement de travail approprié, de limiter les temps d'attente et d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs et l'accès à l'information légale et

réglementaire. Sans prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information pour la rendre compréhensible au plus grand nombre.

Une attention particulière doit être consacrée à l'accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite.

Annexe IV : Les centres d'accueil

Centre	Région	Opérateur	Capacité	Public cible*	Environnement
Arendonk	Flandre	Fedasil	210	DA + FI	rural
Bovigny	Wallonie	Fedasil	175	DA + FI	rural
Broechem	Flandre	Fedasil	300	DA + FI	rural
Ekeren	Flandre	Fedasil	100	DA + FI	semi-urbain
Florennes	Wallonie	Fedasil	317	damana+ DA+ FI	semi-urbain
Jodoigne	Wallonie	Fedasil	178	damana + DA + FI	semi-urbain
Jumet	Wallonie	Fedasil	149	DA + FI	industriel
Kapellen	Flandre	Fedasil	400	damana + DA + FI	semi-urbain
Petit-Château	Bruxelles	Fedasil	720	damana+ DA + FI	urbain
Morlanwelz	Wallonie	Fedasil	190	damana + DA + FI	semi-urbain
Neder-over-Heembeek	Bruxelles	Fedasil	50	COO	urbain
Pondrôme	Wallonie	Fedasil	200	DA + FI	rural
Rixensart	Wallonie	Fedasil	138	damana + DA + FI	semi-urbain
Saint-Trond	Flandre	Fedasil	450	damana + DA + FI	semi-urbain
Steenokkerzeel	Flandre	Fedasil	50	COO	semi-urbain
Sugny	Wallonie	Fedasil	75	DA + FI	rural
Virton	Wallonie	Fedasil	88	DA + FI	semi-urbain
Woluwe-St.-Pierre	Bruxelles	Fedasil	100	Transit	urbain
Alsemberg	Flandre	Rode Kruis	165	DA	semi-urbain
Bruges	Flandre	Rode Kruis	60	DA	urbain
Bullange	Wallonie	Croix-Rouge	185	DA	n.c.
Deinze	Flandre	Rode Kruis	55	damana + DA	semi-urbain
Eeklo	Flandre	Rode Kruis	100	DA	semi-urbain
Erezée	Wallonie	Mutualités socialistes	47	DA	n.c.
Foyer	Bruxelles	Rode Kruis	24	DA	urbain
Foyer Selah	Bruxelles	Rode Kruis	94	DA	urbain
Fraipont	Wallonie	Croix-Rouge	320	DA	semi-urbain
Hastière	Wallonie	Croix-Rouge	75	DA	n.c.
Hotton	Wallonie	Croix-Rouge	200	DA	n.c.
Lanaken	Flandre	Rode Kruis	210	damana + DA	semi-urbain
Linkeroever	Flandre	Rode Kruis	210	DA	urbain
Lint	Flandre	Rode Kruis	120	DA	semi-urbain
Manhay	Wallonie	Croix-Rouge	120	DA	rural
Menin	Flandre	Rode Kruis	70	DA	semi-urbain
Natoye	Wallonie	Croix-Rouge	200	DA	n.c.
Oignies	Wallonie	Croix-Rouge	140	DA	n.c.
Overpelt	Flandre	Rode Kruis	94	FI	semi-urbain
Remouchamps	Wallonie	Croix-Rouge	243	DA	n.c.
Rendeux	Wallonie	Croix-Rouge	165	DA	n.c.
Sint-Niklaas	Flandre	Rode Kruis	188	damana + DA	urbain
Wingene	Flandre	Rode Kruis	100	FI	semi-urbain
Yvoir	Wallonie	Croix-Rouge	375	DA + FI	semi-urbain

* Public cible :
COO: centre d'observation et d'orientation pour mineurs étrangers non accompagnés
DA : demandeur d'asile (les données chiffrées que Fedasil nous a remises ne distinguent pas au sein de la catégorie des demandeurs d'asile les isolés d'une part et les familles avec ou sans enfants d'autre part).
damana : demandeur d'asile mineur non accompagné
FI : familles indigentes avec enfants mineurs, en séjour illégal
n.c. : non communiqué

La capacité des centres a été communiquée au Médiateur fédéral en avril 2008 et le total de 7 450 places diffère quelque peu du nombre de places d'accueil de 7 319 indiqué par Fedasil sur son site internet au 3 novembre 2008.

le **Médiateur** fédéral

Rue Ducale 43
1000 Bruxelles
T . 02 289 27 27
0800 99 961
F . 02 289 27 28
E . info@mediateurfederal.be

www.mediateurfederal.be